erst denken, dann klicken.

Unterrichtsmaterialien zum Thema Konsumentenrechte im Internet

BUNDESMINISTERIUM FÜR SOZIALE SICHERHEIT
GENERATIONEN UND KONSUMENTENSCHUTZ

Saferinternet.at
Das Internet sicher nutzen!

Unterrichtspaket „Erst denken, dann klicken.“ zum Thema Konsumentenrechte im Internet

Sehr geehrte Frau Professorin, sehr geehrter Herr Professor,
sehr geehrte Frau Fachlehrerin, sehr geehrter Herr Fachlehrer,

Internet und Handy gehören mittlerweile zu unserem Alltag. Wir erleben nicht nur die Auswirkungen auf Schule, Freizeit und Arbeit, die neuen Technologien verändern auch unser Konsumverhalten. Einkaufen über Internet und Handy ist oft bequemer und manchmal auch günstiger und erfreut sich deswegen immer größerer Beliebtheit. Dementsprechend wichtiger wird auch die Frage: Was sind meine Rechte als Konsumentin oder Konsument im Internet und wie kann ich Online-Fallen vermeiden?

Kompetente Konsumentinnen und Konsumenten wissen wie sie sich am Besten vor Problemen beim Online-Einkauf schützen. Deshalb freuen wir uns, Ihnen das Unterrichtspaket „Erst denken, dann klicken“ vorzustellen. Es hilft Ihnen Themen wie Online-Shopping, Online-Auktionen, Musikdownload, Mehrwert-SMS, Spam, Abo-Fallen umfassend in Ihren Unterricht einzubringen.

Das Unterrichtspaket wurde auf Initiative von Internet Ombudsmann, Saferinternet.at und erfahrenen Lehrenden mit Unterstützung des Bundesministeriums für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz hergestellt. Saferinternet.at ist die österreichische Informations- und Koordinierungsstelle für sichere Internetnutzung im Rahmen des Safer Internet Programms der EU.

Das Unterrichtspaket „Erst denken, dann klicken“ bietet vielfältige Unterstützung, das Thema in verschiedenen Unterrichtsgegenständen zu bearbeiten.

Hinweis: Da die Inhalte von „Erst denken, dann klicken“ auch als Information für Schülerinnen und Schüler dienen, wurde im Fließtext die „Du“-Form gewählt. Jedes Kapitel kann unabhängig von den anderen Kapiteln für den Unterricht verwendet werden.

Auf der Website www.saferinternet.at/unterrichtsmaterialien steht Ihnen dieses Unterrichtspaket zum Herunterladen und Nachbestellen zur Verfügung. Dort finden Sie auch weitere Materialien und Informationen zum Thema sichere Internet- und Handynutzung für den Unterricht.

Mit freundlichen Grüßen

Mag. Bernhard Jungwirth
Saferinternet.at/Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation
Margaretenstraße 70, 1050 Wien
Website: www.saferinternet.at
E-Mail: office@saferinternet.at
Telefon: (01) 595 2112

Bestellbogen für Schulen

Unterrichtspaket „Erst denken, dann klicken.“

Bitte an unser Organisationsbüro einsenden!

Per Post an:
Mag. Bernhard Jungwirth
Organisationsbüro
„Erst denken, dann klicken.“
c/o ÖIAT
Margaretenstraße 70
Stiege 2/4. Stock
1050 Wien

Oder per Fax an:
(01) 595 21 12-99

Oder per Mail:
office@saferinternet.at

Hiermit bestellen wir kostenlos:

_____ Stück Unterrichtsmappe(n) „Erst denken, dann klicken.“

Bitte gut leserlich ausfüllen:

_____
Schule

_____
Unterrichtsfach

_____
Kontaktperson | Funktion

_____
Straße/Hausnummer | PLZ/Ort

_____
Vorwahl/Telefon/DW | Vorwahl/Fax

_____
E-Mail

Rückfragen unter der Telefonnummer: (01) 595 21 12 (Mag. Bernhard Jungwirth) oder office@saferinternet.at

Unterrichtsmaterialien zum Thema **Konsumentenrechte im Internet**

Inhalts-überblick

Marktplatz Internet

Einkaufen im Online-Shop

Online-Auktionen

Online-Dienstleistungen

Download und Online-Kauf von Musik, Filmen und Software

Kauf mit dem Handy – Klingelton, SMS & Co.

Spam: Unerwünschte E-Mails

Private Internetnutzung

Glossar

Impressum

Erst denken, dann klicken.
Unterrichtsmaterialien zum Thema Konsumentenrechte im Internet
© Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT)
1. Auflage 2006
Alle Rechte vorbehalten

Medieninhaber, Herausgeber und Sitz der Redaktion:
Saferinternet.at/Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation
Margaretenstraße 70
1050 Wien

Pädagogische und didaktische Bearbeitung:
Mag. Heribert Pröbstl (Leitung), Mag. Sabine Schwaab

Herstellung:
Kb-offset Kroiss&Bichler GmbH, 4844 Regau/Vöcklabruck

Rückfragen und Nachbestellungen:
Saferinternet.at/Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation
Margaretenstraße 70
1050 Wien
Website: www.saferinternet.at/unterrichtsmaterialien
E-Mail: office@saferinternet.at
Telefon: (01) 595 2112

Die nichtkommerzielle Vervielfältigung und Verbreitung ist ausdrücklich erlaubt unter Angabe der Quelle Saferinternet.at und der Website www.saferinternet.at.

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr.

Eine Haftung der Autorinnen und Autoren oder von Saferinternet.at/Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation ist ausgeschlossen.

Gefördert durch:
Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz
Europäische Komission – Safer Internet Programm

BUNDESMINISTERIUM FÜR SOZIALE SICHERHEIT
GENERATIONEN UND KONSUMENTENSCHUTZ

Saferinternet.at
Das Internet sicher nutzen!

Unterrichtsmaterialien zum Thema **Konsumentenrechte im Internet**

Marktplatz Internet

Marktplatz Internet 1

Einkaufen im Online-Shop 2

Online-Auktionen 3

Online-Dienstleistungen 4

Download und Online-Kauf von Musik, Filmen und Software 5

Kauf mit dem Handy – Klingelton, SMS & Co. 6

Spam: Unerwünschte E-Mails 7

Private Internetnutzung 8

Glossar 9

Marktplatz Internet

Lernziele

- Lernen, was Konsumentenschutz ist
- Erfahren, was im Internet konsumiert wird
- Die rechtlichen Auswirkungen des E-Commerce kennen lernen
- Erfahren, wer bei Fragen und Problemen im Internet helfen kann

Das Internet hat sich in den vergangenen zehn Jahren als eines der wichtigsten Kommunikationsmittel für Beruf, Schule und Freizeit etabliert. Auch das Einkaufen über das Internet, das Online-Shopping, erfreut sich bei immer mehr Österreicherinnen und Österreichern wachsender Beliebtheit. Trotzdem wissen wenige über ihre Rechte und Pflichten als Konsumentinnen und Konsumenten im Internet Bescheid. Aber nicht so schnell: Konsum, Konsumenten, Konsumentenrechte – was ist das eigentlich?

Konsum, Konsumenten, Konsumentenschutz

Unter Konsum (lat. consumere: verbrauchen) versteht man im Allgemeinen den Verzehr oder Verbrauch von Gütern (du kannst eine Mahlzeit konsumieren, du kannst einen Film konsumieren…). Ein Konsument ist demnach also eine Verbraucherin oder ein Verbraucher. Der Begriff wird sowohl im rechtlichen und volkswirtschaftlichen, als auch im ökologischen Zusammenhang verwendet. Im rechtlichen Sinn bezeichnet man als Konsumentinnen und Konsumenten diejenigen, die mit einem Unternehmen Geschäfte abschließen ohne jedoch selbst ein Unternehmen zu sein.[1)] Wenn du beispielsweise ein Handy von einem Mobilfunkanbieter kaufst, schließt du ein Geschäft mit einem Unternehmen (nämlich dem Mobilfunkanbieter) ab. Da du kein Unternehmen bist, ergibt sich für dich dabei oft eine gewisse „Unterlegenheit", die in Österreich gesetzlich besonders geschützt wird. Diesem Schutz trägt in Österreich das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) Rechnung.

Was ist Konsumentenschutz?

Konsumentenschutz ist die Summe der rechtlichen und praktischen Maßnahmen, die die Verbraucherinnen und Verbraucher z.B. vor Schaden durch Benachteiligung beim Einkauf oder durch unsichere und gesundheitsschädliche Produkte etc. bewahren sollen.

Der Konsumentenschutz beinhaltet also Regelungen, die sicherstellen, dass dir z.B. im Supermarkt keine verdorbenen Lebensmittel angeboten werden, der neue DVD-Player vom Elektronikfachmarkt auch tatsächlich funktioniert oder, dass du beim Einkaufen im Internet

[1)] www.zum.de/wiki/index.php/Konsum

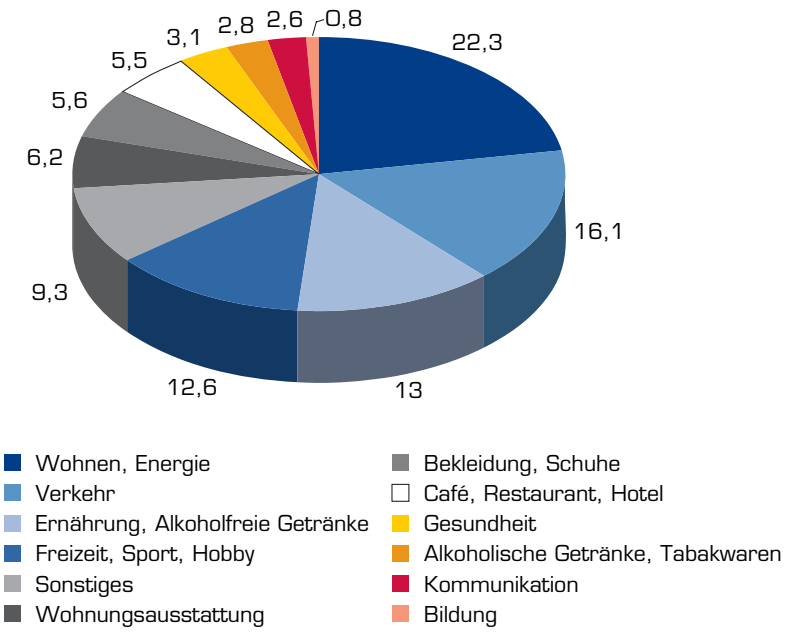
nicht „über den Tisch gezogen“ wirst. Der beratende Konsumentenschutz wird von Verbraucherschutzorganisationen (z.B. Verein für Konsumenteninformation, Arbeiterkammer, Ombudsleuten etc.) durchgeführt.[2] Der öffentlich-rechtlich geregelte Bereich wird von Behörden (Produktsicherheitsbehörden, Lebensmittelpolizei etc.) kontrolliert.

Das für Konsumentenschutz zuständige Ministerium (Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz) ist die zentrale Drehscheibe der österreichischen Konsumentenpolitik und unterstützt und koordiniert die vielfältigen Aktivitäten für die Verbraucherinnen und Verbraucher (z.B. aktive Mitarbeit bei der Entstehung von Gesetzen, finanzielle Förderung von Konsumentenorganisationen oder Einzelprojekten).

Was wird in Österreich konsumiert?

Doch zurück zum Konsum. Für welche Waren und Dienstleistungen bei uns am meisten ausgegeben wird, steht in der Konsumerhebung von Statistik Austria. Bei dieser Erhebung wird die österreichische Bevölkerung in Haushalte (also in Personen, die zusammenleben – z.B. eine Familie, eine Wohngemeinschaft…) unterteilt. Den größten Anteil an den Ausgaben dieser Haushalte hat die Gruppe „Wohnen, Energie“ (also Miete, Strom, Heizung…) mit 22,3%, gefolgt von „Verkehr“ (also Benzin, Fahrkarten für öffentliche Verkehrsmittel…) mit 16,1% sowie „Ernährung, alkoholfreie Getränke“ (also Essen und Trinken) mit 13,0%. 12,6% der Ausgaben wenden die österreichischen Haushalte im Freizeitbereich auf, darunter rund 4% für Urlaub.[3]

Monatliche Verbrauchsausgaben der privaten Haushalte



Quelle: Statistik Austria, Konsumerhebung 2004/05.

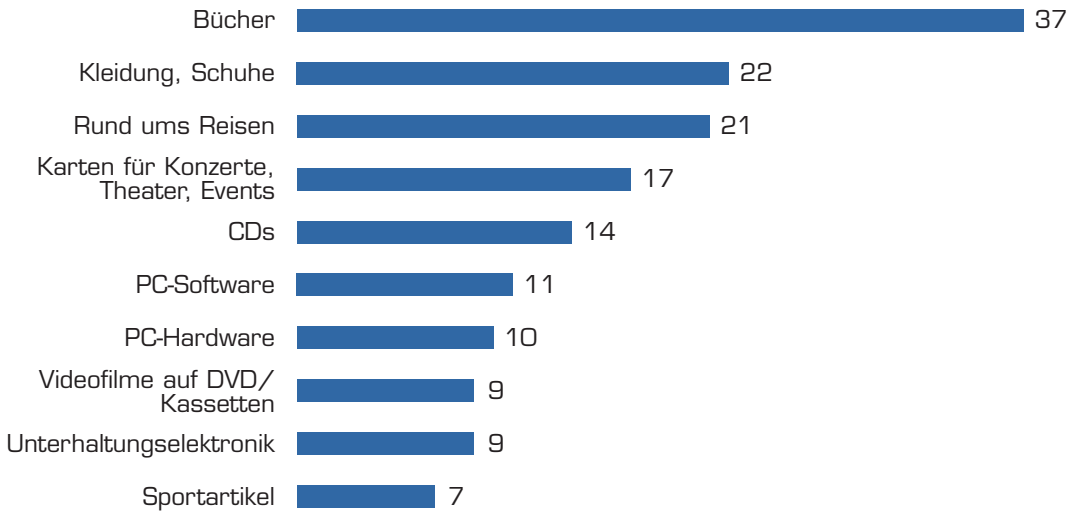
[2] http://www.noe.gv.at/service/wst/wst1/WasistKonsumentenschutz.htm
[3] http://konsument.know-library.net

Was wird in Österreich im Internet konsumiert?

Wie sieht im Vergleich dazu das Konsumverhalten im Internet aus? Bei einer Umfrage kam heraus, dass die beliebtesten Produktgruppen bei den Internet-Einkäufen Bücher (37% aller Internet-Einkäufe) sowie Kleidung und Sportartikel (29%) sind. 19% haben elektronische Geräte über das Internet gekauft. Fast ein Sechstel haben Eintrittskarten für Veranstaltungen über das Internet bestellt und 21% haben angegeben, Reisen und Urlaubsunterkünfte über das Internet gebucht zu haben. Zwei Drittel der Internet-Einkäuferinnen und -käufer haben Waren und Dienstleistungen von Online-Shops gekauft, die sie ausschließlich über das Internet kennen gelernt haben.[4] Einen enormen Zuwachs haben legale Musikdownloads zu verzeichnen.

Bestellte Artikel – Top 10

Basis: Haben in den letzten 3 Monaten über das Internet Produkte/Dienstleistungen gekauft, n=780, (26% aller Befragten), Angaben in %



Quelle: Integral, AIM – Austrian Internet Monitor, rep. Österr. ab 14 Jahren, Juli bis Spetember 2005, n=3.000 /Quartal

Fazit: Jene Dinge, auf die laut Konsumerhebung der größte Anteil der Haushaltsausgaben entfällt (Miete, Nahrung, Verkehr…), werden (noch) nicht über das Internet eingekauft. Vielmehr werden über diesen Vertriebsweg Waren und Dienstleistungen aus den Bereichen Freizeit, Sport und Hobby, Bekleidung und Schuhe, Kommunikation und Bildung gekauft.

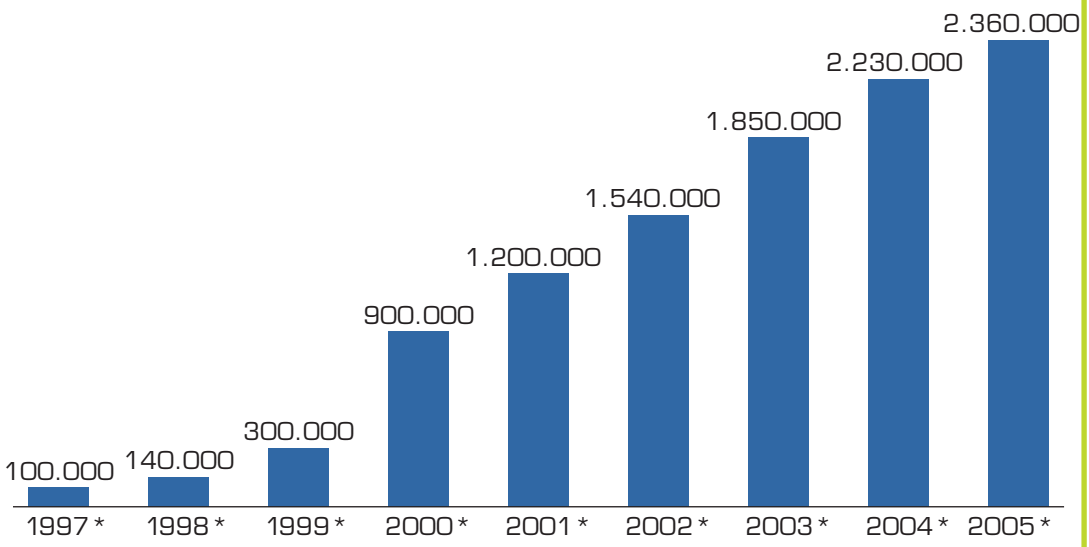
[4] http://www.statistik.at/fachbereich_forschung/ikt_txt4.shtml

Wie viele Österreicherinnen und Österreicher kaufen im Internet ein?

Laut Ergebnissen des Austrian Internet Monitor aus dem Jahr 2005 hat schon jede dritte Österreicherin und jeder dritte Österreicher über 14 Jahre im World Wide Web (WWW) geshoppt. Mindestens einmal pro Monat wird bereits die bequeme Shoppingtour von zu Hause aus genutzt.[5] Konsumfreudigkeit zeigt sich überdies bei den Ausgaben. Im Schnitt wurden im 3. Quartal 2005 mehr als 200 Euro für diese Einkäufe ausgegeben. Auch hier zu Lande werden die meisten Einkäufe über große Online-Shops wie Amazon oder eBay gemacht.

Entwicklung Online-Shopping seit 1997

Projektion auf die österr. Bevölkerung ab 14 Jahren
Haben bereits etwas online gekauft bzw. bestellt



* jeweils 4. Quartal

Quelle: Integral, AIM – Austrian Internet Monitor, rep. Österr. ab 14 Jahren, Juli bis Spetember 2005, n=3.000 /Quartal

Auswirkungen des E-Commerce

Der Begriff E-Commerce (engl. für electronic commerce) umfasst alle Arten von Geschäften, die auf elektronischem Wege abgewickelt werden. Dank dieser Form des Handels, können die Unternehmen mit einer unbegrenzten Zahl an Konsumentinnen und Konsumenten, auf der ganzen Welt, in Verbindung treten. Auch für die Verbraucherinnen und Verbraucher ergeben sich daraus zahlreiche Vorteile: freie Auswahl aus einem fast unendlichen Warensortiment, unkomplizierte Preisvergleiche, keine schweren Taschen nach Hause tragen – bequemes Einkaufen von Zuhause aus – sind nur einige positive Aspekte. Durch die Entwicklung des

[5] http://www.integral.co.at/dImages/Pressetext_AIM-C_3.Quartal05.pdf

E-Commerce hat sich auch die rechtliche Situation der Konsumentinnen und Konsumenten verändert. Viele Händler sitzen im Ausland, wodurch es schwierig werden kann rechtliche Ansprüche einzufordern. Besonders kompliziert wird es bei Einkäufen außerhalb der EU.

Speziell für den E-Commerce wurden in den letzten Jahren einige neue Konsumentenschutzregeln geschaffen. Besonders hervorzuheben sind in diesem Zusammenhang die Novellen des Konsumentenschutzgesetzes (Fernabsatz) und des Telekommunikationsgesetzes sowie die Schaffung des E-Commercegesetzes. Dazu jedoch mehr im nächsten Kapitel.

Konsumentenrechte im Internet werden über folgende Gesetze geregelt, wobei auf die wichtigsten Regelungen in den nächsten Kapiteln näher eingegangen wird:

Konsumentenschutzgesetz - KSchG
Das Konsumentenschutzgesetz enthält u.a. Schutzbestimmungen – insbesondere Informationspflichten des Unternehmens und ein Rücktrittsrecht für die Verbraucherinnen und Verbraucher – für Geschäfte im Fernabsatz (z.B. über Internet), siehe Kapitel 2.

Telekommunikationsgesetz – TKG
Das Telekommunikationsgesetz regelt u.a. das Verbot unerwünschter Werbung (also Spam) sowie Mehrwertdienste, siehe Kapitel 6 und 7.

E-Commerce-Gesetz – ECG
Das E-Commercegesetz regelt die Rahmenbedingungen zum Vertragsabschluss im Internet und Informationspflichten von Unternehmen, siehe Kapitel 2 und 3.

Datenschutzgesetz – DSG
Das Datenschutzgesetz regelt den Umgang mit Daten z.B. die Rahmenbedingungen für die Verwendung deiner persönlichen Daten durch Unternehmen, siehe Kapitel 4.

Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetz – FernFinG
Dieses Gesetz regelt u.a. die Informationsvorschriften vor und bei Abschluss eines Finanzdienstleistungsvertrags im Internet (z.B. Telebanking).

Welche Konsumentenschutzeinrichtungen helfen bei Konsumentenfragen und -problemen im Internet?

Internet Ombudsmann

Der Internet Ombudsmann ist eine unabhängige Streitschlichtungs- und Beratungsstelle. Sollten beim Interneteinkauf Probleme aufgetreten sein, die du selbst nicht lösen kannst, unterstützt dich das Team des Internet Ombudsmann gratis als neutraler Vermittler. Der Ombudsmann gibt Tipps für sicheres Online-Shopping und erarbeitet Qualitätsstandards für sicheren E-Commerce (das österreichische E-Commerce-Gütezeichen).

Verein für Konsumenteninformation

Der Verein für Konsumenteninformation (VKI) widmet sich dem Konsumentenschutz und der Konsumenteninformation. Der VKI bietet Rat und Hilfe vor dem Kauf und hilft bei Reklamationen. Die europäische Verbraucherberatung unterstützt bei grenzüberschreitenden Problemen. Die VKI-Rechtsabteilung führt in Fragen von grundsätzlicher Bedeutung Musterprozesse im Interesse der Verbraucherinnen und Verbraucher.

Arbeiterkammer

Die Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte ist die gesetzliche Interessensvertretung der österreichischen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. Sie steht ihren Mitgliedern bei Fragen des Arbeits- und Lehrlingsrechts, zum Jugendschutz, der Rechtsvertretung vor dem Arbeits- und Sozialgericht, aber auch bei Konsumentenproblemen mit Tipps und Rat zur Seite.

Saferinternet.at

Die österreichweite Initiative Saferinternet.at unterstützt bei der sicheren Nutzung des Internet. Saferinternet.at gibt Tipps und Hilfestellung beim Umgang mit Risiken bei der Internetnutzung und zeigt gleichzeitig die positiven Aspekte bei der Nutzung des Internet auf. Saferinternet.at ist die österreichische Informations- und Koordinierungsstelle im Safer-Internet-Netzwerk der EU.

Beratung:

Verein für Konsumenteninformation: www.konsument.at (Menüpunkt VKI)

Internet Ombudsmann: www.ombudsmann.at

Arbeiterkammer: www.arbeiterkammer.at

Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz
Sektion III – Konsumentenschutz: www.bmsg.gv.at

Saferinternet.at – Österreichische Informations- und Koordinierungsstelle für sichere Internet- und Handynutzung: www.saferinternet.at

Weiterführende Informationen

Austrian Internet Monitor: www.integral.co.at

Statistik Austria: www.statistik.at

Rechtliche Grundlagen:

Informationen zum Verbraucherrecht von VKI und BMSG: www.verbraucherrecht.at

Rechtsinformationssystem des Bundes: www.ris.bka.gv.at

Unterrichtsmaterialien zum Thema **Konsumentenrechte im Internet**

Einkaufen im Online-Shop

Marktplatz Internet 1

Einkaufen im Online-Shop 2

Online-Auktionen 3

Online-Dienstleistungen 4

Download und Online-Kauf von Musik, Filmen und Software 5

Kauf mit dem Handy – Klingelton, SMS & Co. 6

Spam: Unerwünschte E-Mails 7

Private Internetnutzung 8

Glossar 9

Einkaufen im Online-Shop

Lernziele

- An einem praktischen Beispiel erfahren, wie Online-Shopping funktioniert
- Die Vorteile von Online-Shopping kennen lernen
- Rechte und Pflichten kennen lernen
- Hinweise auf Probleme und eventuelle Schwierigkeiten beim Online-Shopping erhalten

a) Einführung

In Kapitel 1 hast du gehört, dass sich Online-Shopping in Österreich immer größerer Beliebtheit erfreut. Bis zu deinem 18. Geburtstag kannst du allerdings nur beschränkt Geschäfte ohne Zustimmung eines Erziehungsberechtigten abschließen.

Welche Internetgeschäfte darfst du alleine abschließen?

Entscheidend für das Ausmaß der Beschränkung ist das Alter:

- 7 – 14 Jahre: Jugendliche dürfen bis zu ihrem 14. Geburtstag nur kleine alltägliche Geschäfte allein abschließen, z.B. Kaugummis oder eine Musikzeitschrift kaufen. Geschäfte über das Internet sind aber wohl nicht als alltäglich anzusehen, daher benötigst du dafür immer die Zustimmung eines Elternteils bzw. Erziehungsberechtigten!
- 14 – 18 Jahre: Zwischen ihrem 14. und 18. Geburtstag dürfen Jugendliche ihr eigenes Einkommen (sofern vorhanden) bzw. ihr Taschengeld prinzipiell nach eigenem Ermessen ausgeben.

Wenn du also über das Internet CDs oder Bücher bestellst, die du von deinem Taschengeld bezahlst, kommen diese Geschäfte wirksam zustande, ohne dass deine Eltern zustimmen müssten.

ABER: Sobald Geschäfte deinen Lebensunterhalt gefährden, müssen sie von einem Elternteil genehmigt werden. Das könnte z.B. bei Ratenzahlungen der Fall sein; bestellst du immer wieder Sachen auf Pump und machen die Ratenzahlungen insgesamt schon ca. 30% deines Einkommens aus, ist für weitere Geschäfte jedenfalls die Zustimmung eines Elternteils nötig. Wenn du noch kein Einkommen hast, sondern nur Taschengeld beziehst, ist ein Ratenkauf unwirksam. Auch deine Eltern müssen ein solches Geschäft nicht nachträglich genehmigen. Folgendes Beispiel zeigt, wie ein Einkauf über das Internet im Normalfall funktioniert.

Lukas und der Reiseführer

Lukas möchte sich einen Spanien-Reiseführer kaufen. Problem: Die neueste Ausgabe ist beim Buchhändler ums Eck bereits vergriffen. „Warum versuchst du es nicht mal im Netz“, rät ihm seine große Schwester. „Neue Bücher sind dort ziemlich billig und leicht zu finden.“ „Warum eigentlich nicht?“, denkt sich Lukas und versucht sein Glück. Dabei geht er folgendermaßen vor: Um sich einen Überblick zu verschaffen, gibt er den Titel des Buchs bei einer Suchmaschine wie Google.com oder Yahoo.com ein. Neben allgemeinen Informationen zum Thema „Spanien-Reiseführer“ erhält er dabei auch die Adressen einiger Online-Buchhandlungen. Bei einem bekannten, großen Internetshop stößt er auf ein besonders günstiges Angebot. „Richtige Ausgabe – guter Preis“, denkt sich Lukas. „Das nütze ich.“ Damit Lukas das günstige Buch auch kaufen kann, muss er sich aber zuerst entscheiden - entweder er richtet sich gleich ein Kundenkonto ein oder er muss auch in Zukunft bei jedem Einkauf seine persönlichen Daten (Name, Adresse, Kontonummer…) erneut eingeben. Da Lukas auch später bei diesem Shop einkaufen will, richtet er ein Kundenkonto ein.

Kundenkonto und Kundendaten

Bei der Registrierung werden von Lukas verschiedene persönliche Daten abgefragt: Name, Vorname, Adresse und Bankverbindung (Kontonummer und Bankleitzahl) oder Kreditkarteninformationen. Er hat mehrere Zahlungsmöglichkeiten: Kreditkarte, Bankeinzug, per Rechnung, per Nachnahme, Vorkasse oder per Handy. Jede dieser Optionen hat Vor- und Nachteile für Lukas (siehe Zahlungsmöglichkeiten). Um sein Konto vor dem Zugriff anderer zu schützen, wählt Lukas ein sicheres Passwort (am besten eine Zahlen- und Buchstabenkombination). In Verbindung mit den Daten, die er bereits angegeben hat (seine E-Mail-Adresse, sein Benutzername…) wird das Passwort in Zukunft zum „Schlüssel“ seines Kundenkontos.

Virtueller Warenkorb und Online-Kassa

Frisch registriert, kehrt Lukas zu dem gewünschten „Reiseführer“ zurück und legt ihn in seinen elektronischen Warenkorb. Dieser Warenkorb funktioniert so ähnlich wie der Einkaufswagen im Supermarkt: alle Artikel, die du kaufen möchtest, wandern zuerst dort hinein. Wenn du die gewünschten Waren eingekauft hast, „fährst“ du damit (per Mausklick) zur Online-Kassa. Dort kannst du dir noch mal genau ansehen, wie viel deine Einkäufe kosten, wie viel du für den Versand ausgeben musst usw. Damit Lukas seinen Einkauf abschließen kann, muss er sich mit den AGB (den Allgemeinen Geschäftsbedingungen) der Online-Buchhandlung einverstanden erklären. Danach kann er nochmals einen Blick auf seine Einkäufe werfen und kontrollieren, ob seine Bestellung korrekt ist (ob der Preis stimmt, ob die Versandkosten passen, ob irgendetwas doppelt gebucht wurde oder ob er sonst etwas vergessen hat). „Alles passt“, denkt sich Lukas und bestätigt seinen Einkauf endgültig per Mausklick (z.B. mit „Bestellung abschicken“). Kurz darauf erhält er an seine E-Mail-Adresse eine Bestätigung der Online-Buchhandlung, die ihm den Kauf bestätigt und ihn darüber informiert, dass der Artikel in den nächsten Tagen per Post zugestellt wird. Einige Tage später erhält Lukas ein Päckchen. Ausgepackt, reingeschaut: wunderbar – die Spanien-Reise kann beginnen!

Tipp

Drucke dir bei jeder Bestellung im Internet die Produktbeschreibung, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Bestellbestätigung sowie den Schriftverkehr mit dem Online-Shop aus oder speichere diese auf deinem Computer ab. Damit hast du bei Problemen alle relevanten Daten griffbereit und kannst beweisen, unter welchen Bedingungen (z.B. Produkt, Preis, Lieferzeit etc.) du bestellt hast.

b) Rechte und Pflichten beim Einkaufen im Online-Shop

Im Unterschied zum klassischen Einkaufen (also im Laden, Kaufhaus, Supermarkt…) kannst du dir beim Internet-Einkauf vorher keinen umfassenden Einblick über die Ware verschaffen („Ist mein Buch in gutem Zustand, fehlen Seiten? Ist es auch die Ausgabe, die ich eigentlich suche?"). Auch dein Gegenüber kennst du im Internet oft nicht („Schließe ich den Vertrag mit einem seriösen Menschen ab? Kann ich diesem Unternehmen trauen?"), was insbesondere deshalb ein Problem ist, weil der Zeitpunkt der Zahlung und der Warenübergabe auseinanderfallen.

Um dieses „Handicap" der Konsumentinnen und Konsumenten auszugleichen, schreibt das Konsumentenschutzgesetz den Unternehmen gewisse Informationspflichten vor und räumt dir ein Rücktrittsrecht ohne Angabe von speziellen Gründen von sieben Werktagen ein. Außerdem müssen die Unternehmen laut Konsumentenschutzgesetz klare Angaben zu den Kosten für Verpackung & Versand machen und auch die normale Gewährleistung für die verkauften Artikel übernehmen. In diesem Kapitel erfährst du, was diese Begriffe bedeuten und findest die wesentlichen Rechte und Pflichten anhand einiger konkreter Beispiele dargestellt.

Zusammengefasst sind folgende Punkte beim Internet-Einkauf wesentlich:

- Informationspflicht
- Allgemeine Geschäftsbedingungen
- Rücktrittsrecht
- Gewährleistung
- Angaben zu Verpackung und Versand

DU HAST DIE PFLICHT …

… ein von dir ausgefülltes Bestellformular als ein verbindliches Kaufangebot von dir an das Unternehmen zu betrachten. Als Lukas auf den Knopf „Bestellung abschicken" gedrückt hat, hat er mit der Online-Buchhandlung einen Vertrag angebahnt. Ist deine Bestellung beim Unternehmen angekommen, bist du daran eine gewisse Zeit gebunden. Die Bindungsdauer ist bei elektronischen Formularen oder E-Mails eher kurz. Nimmt ein Unternehmen dein Angebot (z.B. per Mail) an, kommt der Vertrag zustande. Erklärt das Unternehmen hingegen, es kann die Ware erst wieder in einem Monat und/oder um einen höheren Preis lie-

fern, hast du mangels Vertrag zwar keinen Anspruch auf den geringeren Preis, du hast aber die Wahl, das neue Angebot anzunehmen oder abzulehnen.

DU HAST DAS RECHT ...

... vom Kauf zurückzutreten. Ein Beispiel: Du hast einen DVD-Brenner bestellt. Du überweist den Kaufpreis sofort, zwei Tage später liest du in einer Zeitschrift einen Bericht über DVD-Brenner. Der bestellte Brenner landet im Test klar auf dem letzten Platz. Du bist schockiert und möchtest deine Bestellung rückgängig machen. Was tun?

Wenn du etwas über das Internet oder via E-Mail bestellst, hast du aufgrund des Konsumentenschutzgesetzes ein Rücktrittsrecht. Du hast ab dem Zeitpunkt der Lieferung der Ware sieben Werktage Zeit, ohne Angabe von Gründen, vom Vertrag zurückzutreten. Der Samstag sowie Sonn- und Feiertage zählen dabei nicht als Werktage. Die Rücktrittserklärung musst du innerhalb dieser Frist absenden. Es besteht die Möglichkeit dies per E-Mail, Fax oder eingeschriebenem Brief zu tun. Um den Sendezeitpunkt deines Rücktritts zu beweisen, ist der eingeschriebene Brief die sicherste Variante.

Wenn du einen Vertrag über eine Dienstleistung (z.B. kostenpflichtiger E-Mail-Account) abgeschlossen hast, beginnt die Frist bereits mit dem Tag des Vertragsabschlusses.

Wichtig: Dieses Rücktrittsrecht hast du nur im Internet! Wenn du etwas beim „normalen" Shoppen im Laden kaufst oder bestellst, besteht kein Rücktrittsrecht.

Die Frist für den Rücktritt kann sich verlängern, wenn dir das Unternehmen gewisse Infos nicht zur Verfügung gestellt hat. Das Unternehmen unterliegt nämlich einer Informationspflicht, die es verpflichtet, folgende Angaben zu machen:

- Name und Anschrift des Unternehmens oder Verkäufers (eine Postfachadresse reicht nicht, dorthin können Gerichte keine Klagen oder Ladungen zustellen)
- wesentliche Eigenschaften der Ware/Dienstleistung
- Preis
- Lieferkosten (z.B. für Paketdienst)
- Einzelheiten über Zahlung und Lieferung (wie und wann du zahlen musst, wie und wann geliefert wird)
- Info über das Rücktrittsrecht
- die Kosten für den Einsatz des Kommunikationsmittels (von Bedeutung bei Benutzung von Programmen, die eine teurere Verbindung ins Internet herstellen)
- wird die Leistung immer wieder erbracht (z.B. bei einem Abo), ist die Mindestlaufzeit mitzuteilen
- die Adresse, bei der man Beanstandungen geltend machen kann
- Info über Kundendienst und Garantiebedingungen (z.B. Garantie nur bei Inanspruchnahme eines Gratisservice)
- bei unbestimmter oder mehr als einjähriger Vertragsdauer: wie und wann man kündigen kann

Wenn dir ein Unternehmen diese Infos erst später gibt, läuft die Frist für den Rücktritt erst ab diesem späteren Zeitpunkt. Stellt das Unternehmen die Infos überhaupt nicht zur Verfügung, kannst du das Rücktrittsrecht innerhalb von drei Monaten ab Lieferung (bei Dienstleistungen ab Vertragsabschluss) geltend machen.

Kein Rücktrittsrecht hast du:

- bei Dienstleistungen, die schon vor Ablauf der siebentägigen Frist starten (bereits aktivierter Mail-Account)
- bei verderblichen Waren (Lebensmitteln)
- bei versiegelten Videos, CDs, Software, wenn du die Versiegelung (z.B. Plastikhülle) schon entfernt hast
- bei Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierten; wohl aber bei der Bestellung von Abos
- bei Wett- und Lotteriedienstleistungen
- bei Hauslieferungen (Fahrtendienste wie Pizzazustellung)
- bei Freizeitdienstleistungen (Tanzkurs, Konzertkarten, Flugtickets)

Für den DVD-Brenner im vorherigen Beispiel hast du also ab der Lieferung sieben Werktage Zeit für einen Rücktritt und bekommst dein Geld zurück. Im Normalfall hat das Unternehmen die Rücksendungskosten zu tragen, außer es wurde in den AGB etwas anderes festgelegt.

DU HAST DAS RECHT ...

... bei einem Mangel Gewährleistung für die von dir gekauften Artikel oder die erbrachten Dienstleistungen zu verlangen. Du kennst wahrscheinlich den Begriff Garantie. Bei einer Garantie verpflichtet sich der Verkäufer oder Hersteller der Ware freiwillig, bestimmte Mängel innerhalb einer bestimmten Zeit zu beheben, auch wenn der Mangel erst nach der Übergabe der Ware entsteht. Gesetzlich hat man zwar kein Recht auf Garantie dafür aber Gewährleistungsansprüche. Das Unternehmen, das eine Sache verkauft, muss dafür einstehen, dass die Sache oder Dienstleistung zum Zeitpunkt der Übergabe keinen Mangel hat. Die Frist zur Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen beträgt zwei Jahre nach Übergabe der Sache (Erbringung der Dienstleistung).

Achtung: Nach Ablauf eines halben Jahres musst du beweisen, dass der Mangel schon bei Übergabe bestanden hat und nicht auf unsachgemäße Handhabung zurückzuführen ist.

Ein anderes Beispiel: Du hast einen PC über das Internet bestellt. Nach Erhalt der Lieferung stellt sich heraus, dass der Speicher kaputt ist und der PC beim Hochfahren dauernd abstürzt. Was kannst du tun?

Zunächst hast du die Wahl zwischen Verbesserung oder Austausch der Sache. Das Unternehmen muss in unserem Beispiel dafür sorgen, dass der gelieferte PC ohne Probleme läuft. Es muss daher entweder einen anderen PC mit funktionierendem Speicher liefern oder zumindest im gelieferten PC den Speicher austauschen. Achtung! Wenn du von einem Privaten kaufst, so kann dieser jede Gewährleistung ausschließen. Wenn die Gewährleistung

ausgeschlossen wurde, dann kaufe eher nicht. Also Vorsicht bei Bestellungen bei Privaten aufgrund von Kleinanzeigen oder Ähnlichem!

Falls eine Gewährleistung ausgeschlossen wurde und du noch nicht bezahlt hast, bist du in einer besseren Rechtsposition: du kannst dein Geld solange zurückbehalten, bis der Mangel behoben wird (bei Zahlung per Zahlschein, Lastschrift).

DU HAST DIE PFLICHT ...

... dich an die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Unternehmens zu halten (wenn du diesen beim Kauf zugestimmt hast). Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) sind Standardverträge, die größere Unternehmen allen ihren Geschäften zugrunde legen. Die Anwendung der AGB auf eine bestimmte Bestellung muss zuvor zwischen Unternehmen und Kunden vereinbart werden. Dafür reicht es, dass das Unternehmen deutlich zu erkennen gibt, dass seine AGB angewendet werden sollen und man die AGB vor der Bestellung lesen und speichern kann. Das ist der Fall, wenn es auf der Seite mit dem Bestellformular den Link „AGB" gibt, der die Seite mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen öffnet.

Ein anderes Beispiel: Du bestellst einen Computerbildschirm über das Internet. Wegen eines Produktionsfehlers explodiert der Bildschirm, du wirst verletzt und möchtest Schmerzengeld. Der Verkäufer verweist auf seine Allgemeinen Geschäftsbedingungen, wonach jede Haftung ausgeschlossen ist. Wer AGB verwendet, möchte sich natürlich möglichst umfangreich gegen alle denkbaren Ansprüche absichern. AGB sind für Kunden und Kundinnen daher oft nachteilig. Besonders nachteilige Bestimmungen für Konsumenten in den AGB sind allerdings ungültig. Eine solche ungültige Bestimmung ist nach dem Konsumentenschutzgesetz auch der oben genannte Ausschluss der Haftung für Schäden an Personen. Eine AGB-Bestimmung wie im Beispiel oben verhindert also nicht, dass Schadenersatz wegen Körperverletzung geltend gemacht werden kann.

Was mache ich, wenn die Ware überhaupt nicht geliefert wird?

Liefert das Unternehmen die Ware nicht rechtzeitig an den vereinbarten Lieferort, spricht man von „Verzug". Du kannst in diesem Fall weiterhin die Lieferung verlangen, eine Nachfrist setzen oder bei Nichterfüllung vom Vertrag zurücktreten („Ich trete vom Vertrag zurück, wenn Sie die Ware nicht binnen 14 Tagen liefern."). Die Frist muss aber so bemessen sein, dass das Unternehmen tatsächlich noch die Möglichkeit der Nachholung hat, die Versanddauer sollte man daher einkalkulieren.

Keine Rücktrittserklärung und Nachfristsetzung ist bei „Fixgeschäften" nötig. Ein solches liegt vor, wenn klar erkennbar ist, dass die Bestellerin oder der Besteller an einer verspäteten Leistung kein Interesse hat. Beispiel: Lieferung eines Weihnachtsbaums am 7. Jänner.

Was tun, wenn der Fehler nicht behoben wird?

Erst wenn das Unternehmen trotz Aufforderung nichts macht oder sein Verbesserungsversuch fehlschlägt, kannst du verlangen, dass der Kaufpreis runtergesetzt wird oder aber der Vertrag rückgängig gemacht wird (Wandlung). Zwischen Wandlung und Preisminderung hast

du das Wahlrecht. Handelt es sich aber nur um einen geringen Mangel, so besteht kein Wahlrecht, du darfst einzig Preisminderung verlangen. Bei der Wandlung musst du die verkaufte Sache und das Unternehmen den Kaufpreis zeitgleich zurückgeben.

Kann man sich über das Bestehen des Mangels oder die Art der Gewährleistung nicht einigen, muss die Käuferin oder der Käufer diese Rechte mit einer Klage geltend machen. Hat man den Kaufpreis noch nicht bezahlt, kann man sich auch klagen lassen und gegen die Klage entsprechende Einwände erheben. Da Gerichtsverfahren immer mit hohen Kosten und Risiken verbunden sind, ist es jedenfalls besser, sich bei einer Konsumentenorganisation beraten zu lassen. Meist ist eine Einigung die bessere Lösung. Um eine Klage einbringen zu können, muss man allerdings volljährig sein. Ansonsten müssen die Erziehungsberechtigten zustimmen.

Wie funktioniert eine Reklamation?

Das Unternehmen muss dir eine Kontaktmöglichkeit für deine Reklamation zur Verfügung stellen (z.B. eine E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Postanschrift etc.). Über diese Kontaktstelle musst du dich z.B. darüber informieren können, wie du die reklamierte Ware verpacken und versenden sollst, wohin die Ware zu schicken ist, auf welchem Weg du dein Geld zurück bekommst etc.

c) Einkaufen im Online-Shop – was kann schiefgehen?

Im Kapitel 1 hast du ja bereits über die zahlreichen Vorteile des Online-Shoppings gehört. Dennoch birgt das Einkaufen über das Internet auch so manches Risiko – speziell wenn man unerfahren ist. So kommt es nicht selten vor, dass bestellte und bereits bezahlte Waren entweder gar nicht oder beschädigt ankommen, oder eine Digitalkamera bestellt und ein normaler Fotoapparat geliefert wird. Auch Missbrauch der persönlichen Daten und der Kreditkartennummer werden immer wieder gemeldet. Auf den folgenden Seiten erhältst du einige Tipps, wie du den häufigsten Problemen beim Online-Shoppen entgehen kannst.

Vergleiche die Preise!

Wie auch im wirklichen Leben schadet es nicht, vor dem Kauf einer Ware einen Preisvergleich anzustellen. Viele Angebote im Netz sind oft gar nicht so preiswert, wie sie auf den ersten Blick scheinen. Deswegen: Nimm dir Zeit und sieh dich in Ruhe um. Suchmaschinen und Preisvergleichs- und Testberichtseiten (z.B. http://www.ciao.de, http://www.dooyoo.de, http://www.geizhals.at etc.) können ein guter Ausgangspunkt für eigene Recherchen sein.

Lies die Allgemeinen Geschäftsbedingungen!

Wie du bereits gehört hast, sind Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Standardverträge, die größere Unternehmen allen ihren Geschäften zugrunde legen. Vor dem Kauf solltest du diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufmerksam durchlesen, da sich das Unternehmen durch die AGB gegen viele Ansprüche absichern kann. Hinweis: Nicht alles, was in den AGB steht, ist auch rechtlich zulässig!

Beachte die Zahlungsmöglichkeiten!

Kreditkarten sind die Favoriten unter den Zahlungsmöglichkeiten im Internet. Wenn du mit einer Kreditkarte bezahlst, solltest du auf jeden Fall auf eine verschlüsselte Übertragung der Daten achten („https"-Link – dazu gleich mehr) und die Kontoauszüge deines Kreditkartenunternehmens regelmäßig prüfen. Im Fall einer missbräuchlichen Verwendung verlange sofort die Stornierung der Zahlung.

Schätzungen gehen davon aus, dass bis zu 0,1 Prozent der Transaktionen im Internet betrügerischen Aktivitäten mit Kreditkartennummern zum Opfer fallen. In Europa bist du in einer relativ günstigen Situation. Aufgrund einer EU-Richtlinie sind die Kreditkartenunternehmen verpflichtet, dir bei betrügerischem Missbrauch der Kreditkarte oder der Kreditkartennummer den abgebuchten Betrag zurückzubuchen. Allerdings musst du bestimmte Sorgfaltspflichten erfüllen. Wesentliche Voraussetzung ist dabei, dass die Daten verschlüsselt übermittelt wurden.[1)]

Die Übermittlung von Daten ist nur dann sicher, wenn ein „https"-Link erscheint, also die Adresse in der Browserleiste mit „https://" beginnt. Zusätzlich zeigt der Browser in der unteren Leiste ein Schlüsselsymbol. Dieses Symbol sollte bei der Übertragung vertraulicher Daten aufscheinen!

Eine gute Alternative zur Zahlung mit Kreditkarte ist die Lieferung per Nachnahme. Die ist zwar meist etwas teurer, aber dafür sehr sicher, da du erst bezahlst, wenn du das Paket schon in Händen hältst.

Von Händlern wird hingegen oft die Bezahlung über Vorauskasse bevorzugt. Bei der Vorauskasse trägt die Käuferin oder der Käufer das Risiko, weil nicht sicher ist, ob tatsächlich und vereinbarungsgemäß geliefert wird.

Bei einer Zahlung mit Überweisung erhältst du mit deiner Rechnung einen Erlagschein, den du mit deinem Namen, deiner Kontonummer und deiner Unterschrift versehen bei deiner Bank abgibst. Diese überweist den Betrag an das Unternehmen.

Zahlst du per Lastschrift bedeutet das, dass du eine Firma oder eine Person ermächtigst, Geld von deinem Bankkonto abzubuchen. Bei Lastschriftverfahren gibt es zwei Möglichkeiten: Entweder du machst es wie Lukas und gibst einmalig deine Kontodaten an, sodass bei jeder neuen Bestellung der Betrag vom angegebenen Konto abgebucht wird. Oder du trägst bei jedem Onlinekauf deine Bankdaten erneut ein. Beim Lastschriftverfahren hast du mindestens sechs Wochen lang das Recht, bei deiner Bank die Abbuchung rückgängig zu machen.

Neue elektronische Zahlungssysteme sind zwar zur Genüge vorhanden, werden aber in Europa derzeit noch wenig genutzt. Ähnlich dem Benutzerkonto musst du z.B. beim Zahlungssystem Paypal deinen Namen, deine Adresse und deine Kreditkarten- oder Kontoinformationen angeben. Steigende Bedeutung gewinnt auch das Bezahlen mittels Handy, dazu aber mehr in Kapitel 6.

[1)] http://wien.arbeiterkammer.at

Beachte die Zusatzkosten für Verpackung und Versand!

Da Online-Shops vor allem billig anbieten müssen, hat sich in den letzten Jahren ein unerbittlicher Preiskampf entwickelt. Daher werden als Ausgleich bei vielen Shops die Kunden für die Versandkosten ordentlich zu Kasse gebeten. Die Folge: So manches „Schnäppchen" entpuppt sich auf den zweiten Blick als gar nicht mehr so günstig.[2)] Deswegen solltest du die Versandkosten auch immer aufmerksam lesen und zum Preis dazurechnen. Wenn dir die Kosten zu hoch erscheinen oder unverständlich sind, setz' dich mit dem Shop in Verbindung und erkundige dich vor deinem Gebot über alternative Möglichkeiten. Außerdem solltest du prüfen, ob der Versand versichert ist. Das Risiko, dass eine Warensendung verloren geht oder beim Transport beschädigt wird, liegt zumeist bei der Käuferin oder dem Käufer.

Sei vorsichtig bei Bestellungen im Ausland!

Faustregel: Je weiter ein Shop von dir weg ist, desto schwieriger ist es, sich zu beschweren oder zu reklamieren. Händlern innerhalb Österreichs solltest du daher den Vorzug geben, bei Bestellungen in anderen EU-Mitgliedstaaten kann es schon riskanter werden, es ist aber immer noch relativ sicher. Bei Händlern außerhalb der EU gehst du jedenfalls ein viel größeres Risiko ein und solltest nur bestellen, wenn diese sehr bekannt sind oder wenn du das Produkt nur dort bekommst.

Bei Bestellungen außerhalb der EU, solltest du immer bedenken, dass zusätzlich zum Einkaufspreis und den Verpackungs- und Versandkosten, auch Zollkosten anfallen können. Die Höhe dieser Kosten richtet sich nach dem Wert und der Art der Ware, die du bestellst (nähere Infos: https://www.bmf.gv.at/zoll/_start.htm).

[2)] www.secure-it.nrw.de/_media/pdf/schule/%20Online_Shop_01_09.pdf

Einkaufen im Online-Shop Übung 1

Arbeitsauftrag

Die Schülerinnen und Schüler sollen die angegebenen Begriffe den am Online-Shopping Beteiligten zuordnen und eintragen.

Lernzielkontrolle

Lösungsblatt als Folie

Arbeitsblatt
Einkaufen im Online-Shop Übung 1

Angabe: Wer ist beim Internetkauf beteiligt?

Um den Einkauf in einem Online-Shop reibungslos ablaufen zu lassen, sind zahlreiche Arbeitsschritte mit unterschiedlichen Beteiligten notwendig. Zu diesen Beteiligten gehören:

Online-Shop: Bietet die Ware an, setzt die Konditionen (den Preis, die Versandkosten etc.) fest und beauftragt den Versand zu dir. Der Online-Shop haftet dafür, dass die Ware keine Mängel aufweist, die Verpackungskosten angemessen sind und du genau weißt, wie und wo du dich mit ihm in Verbindung setzen kannst, wenn es Probleme gibt.

Konsumentin oder Konsument: Beim Einkaufen im Internet besteht die Rolle der Konsumentin oder des Konsumenten darin, Waren und Dienstleistungen im Netz zu kaufen. Dabei gibt es zahlreiche Rechte (z.B. Rücktrittsrecht, Gewährleistung), es gelten aber auch einige Pflichten (Verträge einhalten, AGB lesen).

Bank: Der Begriff „Bank" bezeichnet ein Kreditinstitut oder einen Aufbewahrungsort für Geld. Die Bank kümmert sich beim Online-Shopping darum, dass dein Geld beim Verkäufer eintrifft oder – wenn notwendig – Geld an dich überwiesen wird. Die Bank trägt die Verantwortung dafür, dass beauftragte Zahlungen ordnungsgemäß durchgeführt werden.

Logistik: Kümmert sich darum, dass die bestellte Ware in ausreichenden Mengen auf Lager ist und in der vereinbarten Form an dich gesendet wird.

Transport: Meist ein Post- oder Paketdienst. Transportiert deine Ware vom Online-Shop zu dir. Wer für Transportschäden haftet, ist in den AGB angegeben.

Arbeitsblatt
Einkaufen im Online-Shop Übung 1

Ordne die angegebenen Begriffe den am Online-Shopping Beteiligten zu und trage diese in die Tabelle ein.

Abwicklung des Zahlungsverkehrs

mangelfreie Ware

Post- und Paketdienst

Schutz bei Transportbeschädigung

angemessene Versandkosten

setzt Preis fest

Rücktrittsrecht

termingerechte Lieferung

Paketzustellung

Warenkauf

überwacht Lagerwarenmenge

Sendung in vereinbarter Form

bietet Ware an

fehlerfreie Zustellung

gibt Versandauftrag

zeitgerechte Überweisung

Akzeptanz der AGB

	KÜMMERT SICH UM …	RECHTE UND PFLICHTEN
Online-Shop		
Konsumentin/ Konsument		
Bank		
Logistik		
Transport		

Lösungsblatt
Einkaufen im Online-Shop Übung 1

	KÜMMERT SICH UM …	RECHTE UND PFLICHTEN
Online-Shop	bietet Ware an setzt Preis fest gibt Versandauftrag	mangelfreie Ware angemessene Versandkosten
Konsumentin/ Konsument	Warenkauf	Rücktrittsrecht Akzeptanz der AGB
Bank	Abwicklung des Zahlungsverkehrs	zeitgerechte Überweisung
Logistik	überwacht Lagerwarenmenge termingerechte Lieferung	Sendung in vereinbarter Form
Transport	Post- und Paketdienst Paketzustellung	fehlerfreie Zustellung Schutz bei Transportbeschädigung

Beratung:

Verein für Konsumenteninformation: www.konsument.at (Menüpunkt VKI)

Internet Ombudsmann: www.ombudsmann.at

Arbeiterkammer: www.arbeiterkammer.at

Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz
Sektion III – Konsumentenschutz: www.bmsg.gv.at

Saferinternet.at – Österreichische Informations- und Koordinierungsstelle für sichere Internet- und Handynutzung: www.saferinternet.at

Weiterführende Informationen:

Broschüre von Saferinternet.at: „Safer Surfing – Tipps und Tricks zum sicheren Umgang mit dem Internet" (Pdf-Dateigröße: 4,6 MB). Behandelte Themen: Dos & Don'ts, Shopping, Auktionen, E-Mail und Spam, Viren, Tauschbörsen, die eigene Homepage, Cybercrime, Communitys, Partnersuche und mit einem Glossar und Links:
http://www.saferinternet.at/files/SAFERSURFING.pdf

Ausführliche Informationen zum Thema „Sicheres Online-Shopping" des Bundesministeriums für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz – eine kompakte Aufbereitung bietet der Folder „Ins Netz gegangen – Einkaufen im Internet": http://www.bmsg.gv.at (Menüpunkt Fachbereich, Unterpunkt Konsumentenschutz, Unterpunkt Aktuelles, Unterpunkt Downloads, Unterpunkt Internet.pdf)

Vertrauenswürdige Online-Shops, zertifiziert durch das E-Commerce-Gütezeichen

Österreich:
www.guetezeichen.at
www.e-rating.at

Europa:
www.euro-label.com

Rechtliche Grundlagen:

Webseite von Richter Dr. Franz Schmidbauer mit vielen Informationen zum Thema Recht im Internet, E-Commerce, Gesetzestexten, Urteilssammlungen, Kommentaren etc.:
http://www.internet4jurists.at

Informationen zum Verbraucherrecht von VKI und BMSG: www.verbraucherrecht.at

Rechtsinformationssystem des Bundes mit Gesetzestexten und gerichtlicher Entscheidungssammlung: www.ris.bka.gv.at

Unterrichtsmaterialien zum Thema **Konsumentenrechte im Internet**

Online-Auktionen

Marktplatz Internet 1
Einkaufen im Online-Shop 2
Online-Auktionen 3
Online-Dienstleistungen 4
Download und Online-Kauf von Musik, Filmen und Software 5
Kauf mit dem Handy – Klingelton, SMS & Co. 6
Spam: Unerwünschte E-Mails 7
Private Internetnutzung 8
Glossar 9

Online-Auktionen

Lernziele

- An einem praktischen Beispiel erfahren, wie Online-Auktionen durchgeführt werden
- Zwischen privaten und gewerblichen Anbietern unterscheiden lernen
- Rechte und Pflichten kennen lernen
- Auf Probleme und eventuelle Schwierigkeiten bei Online-Auktionen hingewiesen werden
- Seriöse Anbieter von „schwarzen Schafen" unterscheiden können
- Die rechtlichen Voraussetzungen für die Teilnahme an Online-Auktionen erfahren

a) Einführung

Online-Auktionen boomen. Egal, ob bei eBay.at, onetwosold.at oder ricardo.ch: Auktionssysteme im Internet werden immer beliebter, weil sie dabei helfen, günstig Gegenstände zu erwerben oder auch wieder loszuwerden. Außerdem bieten internationale Online-Plattformen die Möglichkeit rare Sammlerstücke zu kaufen, die sonst schwer zu finden sind. Laut aktuellen Statistiken steigerten 2006 bereits über 1,4 Millionen Österreicherinnen und Österreicher bei Online-Auktionen mit. Tendenz: weiter steigend. Wie aber funktioniert eine Online-Auktion?

Nicole und der iPod

Nicole ist gerade 18 geworden und möchte sich einen iPod kaufen. Das Problem ist: ihr knappes Budget. Von einem Freund hat sie gehört, dass technische Geräte wie iPods bei Online-Auktionshäusern oft günstiger sein sollen als im Geschäft. „Gute Idee", denkt sich Nicole, „das probiere ich". Um bei einer Online Auktion mitsteigern zu können, muss sie zuerst einen Account (das ist ein Benutzerkonto) bei einem Auktionshaus anlegen. Und das geht so: Auf einer Anmeldeseite sucht sie sich einen Benutzernamen (üblicherweise ein Pseudonym - z.B.: Nico323) und ein Passwort aus und gibt ihre persönlichen Daten ein, die in der Datenbank des Auktionshauses zur Identifizierung des Kunden gespeichert werden. Das sind beispielsweise: Name, Vorname, Adresse und Bankverbindung (Kontonummer und Bankleitzahl) oder Kreditkarteninformationen. Jedes Mal, wenn sie etwas kaufen oder verkaufen will, muss Nicole in ihren Account einsteigen („einloggen"). Dazu verwendet sie ihren Benutzernamen und das Passwort, das sie bei der Anmeldung festgelegt hat. Damit Nicoles Account auch wirklich nur von ihr verwendet werden kann, wählt sie ein sicheres Passwort, das aus einer Zahlen- und Buchstabenkombination besteht. Der Benutzername und das Passwort sind in Zukunft Nicoles „Schlüssel" zu ihrem Benutzerkonto.

Wie findet Nicole zu einem iPod?

Damit sie sich einen Überblick zu den aktuellen iPod-Angeboten des Auktionshauses verschaffen kann, tippt Nicole den Suchbegriff (iPod) im „Suche"-Fenster ein und erhält nach wenigen Sekunden eine Auflistung der angebotenen Geräte. Obwohl viele der MP3-Player genau so teuer sind wie im Fachhandel, entdeckt Nicole eine private Anbieterin aus Wien, die ihr Gerät um 60 Euro billiger als im Laden anbietet. Ein Klick auf die Artikelbezeichnung und Nicole kann den Artikel gleich genauer unter die Lupe nehmen. Die Artikelbeschreibung ist mit vielen Informationen – genaue Artikelbezeichnung (Modell, Hersteller,…), dem gegenwärtigen Preis, dem Wohnort der Verkäuferin sowie der verbleibenden Zeit, die noch gesteigert werden kann – versehen. Den Angaben entnimmt Nicole, dass die Anbotszeit bald ausläuft und „ihr" iPod nur noch 3 Stunden „im Netz steht". „Das Modell passt und der Preis ist auch o.k.", denkt sich Nicole und beschließt ihr Glück zu versuchen. Sie steigt über ihren Account ein, gibt ihr Maximalgebot ein, bestätigt es nochmals und wartet. Immer wieder wirft sie einen Blick ins Netz, um nachzusehen, ob sich bei dem Angebot schon etwas getan hat. Nach drei Stunden kommt der große Augenblick: die Versteigerung geht in den Endspurt: 5 – 4 – 3 – 2 – 1 – kein anderer Käufer bietet höher – gekauft!

iPod gekauft – und nun?

Nachdem Nicole den Zuschlag erhalten hat, sendet ihr das Auktionshaus eine Benachrichtigung per E-Mail. In dieser E-Mail findet sie die Adresse der Verkäuferin, die verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten (Kreditkarte, Paypal, Banküberweisung, per Nachnahme…), die Kosten für den Versand und alles Weitere zum Abschluss der Transaktion. Kurze Zeit später erhält sie auch ein E-Mail der Verkäuferin, indem ihr diese nochmals die zu bezahlende Summe (inkl. Versandkosten) und die möglichen Zahlungsarten mitteilt. Nicole wählt die sichere Zahlungsart „per Nachnahme" und beginnt auf ihren iPod zu warten. Wenige Tage später erhält sie ein Päckchen mit dem neuen iPod. Ein kurzer Blick genügt ihr: „Super, genau wie auf dem Foto". Einschalten, Kopfhörer einstecken und schon geht's los. In diesem Fall ist alles perfekt gelaufen.

Arten von Online-Auktionen

Online-Auktion ist nicht gleich Online-Auktion. Vor wenigen Jahren haben noch überwiegend Private virtuelle Auktionshäuser dazu benutzt, gebrauchte Gegenstände und „Flohmarktware" unter die Internetgemeinschaft zu bringen. Mittlerweile sind Auktionsplattformen auch von gewerblichen Anbietern (meist Unternehmen) als lukrativer Absatzmarkt entdeckt worden. Prinzipiell kann also zwischen zwei Arten von Online-Auktionen unterschieden werden:

- Auktionen von privaten Anbieterinnen und Anbietern
- Auktionen von gewerblichen Anbietern

Was ist der Unterschied zwischen privaten und gewerblichen Anbietern?

Zu den wichtigsten Unterschieden zwischen „privaten“ und „gewerblichen“ Anbietern zählen deren Rechte und Pflichten. Bei gewerblichen Anbietern ist der Einkauf sicherer. Laut Gesetzgeber ist jemand, der etwas regelmäßig, in großen Mengen und mit Gewinnabsicht anbietet, als gewerblich einzustufen.

Als gewerblich gelten Anbieter typischerweise, wenn sie …

- Artikel verkaufen, die sie ausschließlich für den Weiterverkauf erworben haben.
- Artikel verkaufen, die sie für den Weiterverkauf selbst hergestellt haben.
- regelmäßig eine große Zahl von Artikeln (z.B. 300 Artikel pro Jahr) verkaufen.
- Artikel für eigene geschäftliche Zwecke verkaufen.

Als Privatperson gelten Anbieter hingegen, wenn sie …

- Artikel aus ihrem Privatbesitz verkaufen, die sie nicht mehr benötigen.

Ein Beispiel: Wer innerhalb eines Jahres drei Mobiltelefone bei Auktionen anbietet, ist eine private Anbieterin oder ein privater Anbieter, da die drei Mobiltelefone ja durchaus für den eigenen Gebrauch erworben werden können. Verkauft jemand in einem Monat fünfzig Mobiltelefone, ist davon auszugehen, dass es sich bei den verkauften Waren nicht um ein privates Angebot handelt, da niemand fünfzig Mobiltelefone für den eigenen Gebrauch benötigt.

Geschäftsbedingungen und Regeln der Plattform-Betreiber

Wichtiger Hinweis: Bei den meisten Plattformen ist es so, dass die Auktionsplattform nur als Vermittler auftritt, der Vertrag kommt immer zwischen Verkaufendem und Bietendem zu Stande. Ansprüche, z.B. wegen Nichtlieferung, wegen Mangelhaftigkeit etc. hast du also nur gegenüber dem Verkaufendem und nicht gegenüber der Auktionsplattform.

Geschäftsbedingungen

Die Geschäftsbedingungen der Plattformbetreiber sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) festgehalten. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellen die Rechtsgrundlage der Beziehung zwischen den Kundinnen oder Kunden und den Online-Auktionshäusern dar. In den AGB werden die verschiedenen Dienste, Preise, die Datenschutzerklärung sowie die Käufer/Verkäufer-Beziehung beim Einstellen von Artikeln, der Abgabe von Geboten und Käufen erläutert. Bevor du dich registrierst, solltest du die AGB also aufmerksam lesen.

Regeln

Laut den Regeln der Auktionshäuser musst du mindestens 18 Jahre alt sein, um bei Online-Auktionen mitzumachen.

Die bei der Anmeldung abgefragten Daten sind vollständig und korrekt anzugeben! Wenn du Karl Maier heißt und in der Schustergasse wohnst, darfst du dich bei einem Online-Auktionshaus nicht als Franzi Huber anmelden und die Sonnenallee als Wohnadresse angeben. Tritt nach der ersten Anmeldung eine Änderung der angegebenen Daten ein, so bist du selbst verpflichtet, die Angaben in deinem Benutzerkonto umgehend zu korrigieren.

b) Rechte und Pflichten bei Online-Auktionen

Als Konsumentin oder Konsument verfügst du bei Online-Auktionen wie bei jedem anderem Geschäft über gewisse Rechte, musst aber auch gewisse Pflichten übernehmen.

Die wichtigsten Rechte im Überblick:

- **Informationspflicht:** Die Verkäufer müssen ihren Namen, ihre Anschrift und ihren Wohnort angeben. Außerdem musst du die Möglichkeit bekommen, dich rasch mit den Verkäufern in Verbindung setzen zu können (E-Mail, Telefonnummer, Fax,…).
- **Rücktrittsrecht:** Es muss dir für eine Lieferung, die du innerhalb von 7 Werktagen (auch ohne Angabe von Gründen) wieder zurückerstattest, der Kaufpreis zurückgegeben werden. Bei einer Online Auktion gilt das eigentlich auch, allerdings musst du aufpassen, bei wem du einkaufst. Wenn du Produkte von einer privaten Anbieterin oder einem privaten Anbieter ersteigerst, hast du prinzipiell kein Rücktrittsrecht – es sei denn, die private Anbieterin oder der private Anbieter bieten es dir an.
- **Verpackung & Versand:** Es sollten klare Angaben zu den Kosten für zurückgeschickte Artikel und zur Verpackung gemacht werden.
- **Außerdem hast du das Recht …**
  … eine Gewährleistung für die von dir ersteigerten Artikel in Anspruch zu nehmen. Im Kapitel 2 hast du bereits gehört, dass für Gegenstände, die man im Laden oder in einem Onlineshop kaufen kann, ein so genanntes „Gewährleistungsrecht“ gilt. Bei einer Online-Auktion gilt das eigentlich auch, allerdings musst du aufpassen, bei wem du einkaufst. Wenn du Produkte von einer privaten Anbieterin oder einem privaten Anbieter ersteigerst, kann die Gewährleistung ausgeschlossen werden. Anders ausgedrückt: Bietet dir jemand privat etwas an und hat die Gewährleistumg ausgeschlossen, hast du kaum eine Chance ein Einstehen für Mängel an dem Artikel (z.B. wenn der ersteigerte CD-Player keine CDs abspielen kann) zu fordern.

Gewerbliche Anbieter hingegen müssen eine Gewährleistung für ihre Angebote übernehmen, d.h.: es muss Verbesserung oder Austausch kostenlos und in angemessener Frist erbracht werden. Wenn das nicht gelingt, kann die Konsumentin oder der Konsument einen Preisnachlass oder die Vertragsauflösung (Ware zurück, Geld zurück) durchsetzen. Anbieter können die Gewährleistung für gebrauchte Waren beschränken (z.B. auf ein Jahr). Eine derartige „Beschränkung“ muss eigens vereinbart werden.

Ausnahme: Wenn du ausdrücklich etwas Kaputtes „für Bastler“ kaufst, kannst du nachher nicht sagen, „das ist ja kaputt“. Deswegen solltest du jedes Angebot sorgfältig durchlesen, bevor du dich entschließt es anzunehmen. Schau dir genau an, in welchem Zustand sich die Ware befindet, ob es sich um das richtige Modell handelt etc.

DU HAST DIE PFLICHT ...

... ein von dir gemachtes Gebot auch zu bezahlen. Die Rücknahme eines Gebots ist nur in wenigen Ausnahmefällen zulässig. Bevor du ein Gebot für einen Artikel abgibst, solltest du deswegen die Artikelbeschreibung aufmerksam durchlesen und das Bewertungsprofil des Verkäufers ansehen. Kläre im Vorfeld alle Fragen, die du zu einem Artikel hast. **Wichtig:** Gebote bei Online-Auktionshäusern sind bindend. Hätte Nicole kurz nach ihrem Gebot für den iPod gemerkt, dass sie eigentlich ein anderes Modell kaufen will, hätte sie der Verkäufer zur Einhaltung des Vertrags (ein Gebot bei onetwosold, eBay etc. ist wie ein rechtsgültiger Vertrag) zwingen können.

Wann darf ein Gebot zurückgenommen werden?

- Wenn du versehentlich einen falschen Gebotsbetrag eingegeben hast, z.B. EUR 1.000 statt EUR 10,00. (In diesem Fall solltest Du unverzüglich nach der Rücknahme ein neues Gebot mit dem korrekten Gebotsbetrag abgeben.)
- Wenn sich die Beschreibung eines Artikels nach deiner Gebotsabgabe wesentlich verändert hat.

Achtung: Laut den AGB der Plattformbetreiber ist es nicht zulässig Gebote zurückzunehmen, wenn:

- du deine Meinung zu dem Artikel geändert hast.
- du der Meinung bist, dass du dir den Artikel doch nicht leisten kannst.
- du etwas höher geboten hast, als du ursprünglich vorhattest.

Tipp

Nutze die Bewertungen! Bei Online-Auktionen weißt du nichts oder nur sehr wenig über dein Gegenüber, das du ja meist nur über ein Pseudonym kennst (z.B. Nico323). Einige Versteigerungsplattformen haben ein Bewertungssystem entwickelt, das dir wenigstens einen ersten Eindruck vermittelt.[1)] Dieses Bewertungsprofil setzt sich aus den positiven und negativen Kommentaren von anderen Mitgliedern zusammen. Neben jedem Mitgliedsnamen steht das Bewertungsprofil in Form einer Zahl in Klammern. **Beispiel:** Franzi (125) bedeutet, dass das eBay-Mitglied mit dem Mitgliedsnamen „Franzi“ positive Bewertungen von mindestens 125 unterschiedlichen Mitgliedern erhalten hat. Hohe Bewertungen (125) sind eigentlich ein gutes Zeichen, trotzdem solltest du, durch Klick auf die Bewertungszahl (z.B. 125) immer überprüfen, ob das Mitglied auch negative Bewertungen erhalten hat.

[1)] http://www.rechtsprobleme.at/doks/marktplatz/marktplatz.html „Marktplätze im Internet“ von Gerhard Laga

Versuche dir anhand der Bewertungen ein genaueres Bild von deinem Gegenüber zu schaffen. Wenn der Verkäufer z.B. bisher nur Pixi-Bücher verkauft hat und jetzt auch einen Plasmafernseher anbietet, solltest du dein Gebot erst dann abgeben, wenn du von der Seriosität des Angebots überzeugt bist. Achtung: Auch unter den Anbietern mit guten Bewertungen gibt es immer wieder schwarze Schafe.

Was sollte sonst noch beachtet werden?

Wer bei eBay, onetwosold etc. etwas verkaufen möchte, muss sich an gewisse Regeln halten. Die wichtigsten davon findest du hier im Überblick.

Rechte und Pflichten privater Anbieterinnen und Anbieter

Du hast vorher bereits vom Unterschied zwischen privaten und gewerblichen Anbietern gehört. Auch bei den Rechten und Pflichten unterscheiden sich diese beiden Anbietertypen voneinander:

Wenn jemand als gewerblicher Anbieter auftritt, muss er mehr Verantwortung und Risiken übernehmen als eine private Anbieterin oder ein privater Anbieter. Für gewerbliche Anbieter ist es gesetzlich verpflichtend bestimmte Informationen vor dem Kauf zur Verfügung zu stellen. Neben jenen Angaben, die für Unternehmen relevant sind (Rechtsform, Eintrag im Handelsregister, Name des Vertretungsberechtigten…), sind für dich als Käuferin oder Käufer vor allem die Rücknahmebedingungen, Gewährleistungsansprüche und die Informationspflichten bei gewerblichen Anbietern wichtig.

Wenn der Verkäufer gewerblich tätig ist, gelten für ihn praktisch die gleichen Regeln wie für Versandhandelsunternehmen (Informationspflichten, Rücktrittsrecht usw.). Allerdings besteht für gewerbliche Anbieter keine gesetzliche Pflicht AGB zu verwenden. Die AGB werden nur dann Bestandteil des Vertrags, wenn der Verkäufer die Käuferin oder den Käufer vor Vertragsabschluss ausdrücklich auf die AGB hinweist und ihm oder ihr jederzeit die Möglichkeit verschafft, in zumutbarer Weise von ihnen Kenntnis zu nehmen.

Im Gegensatz zu den gewerblichen Anbietern müssen dir Private ihre persönlichen Daten nicht preisgeben. Sie können weitgehend anonym bleiben. Vorsicht: Jemand, von dem du eigentlich gar nichts weißt (keinen Namen, keine Anschrift…), hat auch mehr Möglichkeiten, dich zu betrügen (z.B. die Ware nicht zu liefern). Außerdem gelangen bei Verkäufen „von privat an privat“ die im Kapitel 2 bereits geschilderten Ansprüche des Konsumentenschutzgesetzes (Gewährleistungsrecht, Rücktrittsrecht…) nicht zur Anwendung. Deswegen ist bei derartigen Auktionen auch oft zu lesen, dass der Verkäufer eine Privatperson ist und keine Gewährleistung übernimmt. Dieser Ausschluss ist bei Privatpersonen (und nur bei diesen) erlaubt. Damit hast du aber bei Problemen mit der Ware praktisch keine Chance dein Geld zurückzuerhalten. Wäre der iPod, den Nicole ja von einem Privaten ersteigert hat, schadhaft oder nicht funktionstüchtig gewesen, hätte Nicole keine Möglichkeit gehabt ihr Geld zurückzubekommen.

Wichtig: Bei gewerblichen Anbietern zu kaufen ist grundsätzlich sicherer als bei privaten Anbietern. Im Gegensatz zu den privaten Anbietern gelten für alle gewerblichen Anbieter die im Kapitel 2 beschriebenen Konsumentenschutzrechte (Gewährleistungsrecht, Rücktrittsrecht,

Informationspflichten…). Dennoch solltest du einen Kauf bei privaten Anbieterinnen und privaten Anbietern nicht völlig ausschließen, da gerade diese oft die besten „Schnäppchen" offerieren. Aber Vorsicht: Allzu verlockende Angebote sind häufig unseriöse Täuschungs-Angebote.

Allgemeine Regeln für Anbieter

Für die Anbieter (egal, ob gewerblich oder privat) gelten bei Online-Plattformen einige allgemeine Grundsätze. Solltest du vorhaben, etwas bei einem Online-Auktionshaus anzubieten, musst du folgende Dinge berücksichtigen:

- Du musst über den Artikel, den du verkaufst, auch tatsächlich verfügen und ihn für den späteren Käufer bereithalten.
- Dein Angebot ist verbindlich! Wenn jemand den Artikel, den du anbietest, ersteigert, darfst du diesen Artikel nicht noch einmal verkaufen.
- Die Artikelbeschreibung muss der Wahrheit entsprechen. Sollte der von dir angebotene Artikel Fehler oder Mängel aufweisen, musst du das auch anführen. (Tipp: Fotografiere den Artikel mit einer Digitalkamera. Ein Foto des angebotenen Artikels hilft Missverständnisse vorzubeugen).
- Nicht jeder Artikel darf bei Online-Auktionshäusern verkauft werden! Ausgeschlossen sind vor allem Artikel, die gegen die guten Sitten oder rechtliche Vorschriften verstoßen (Aktien, Tiere, explosionsgefährliche Gegenstände, Angebote mit sexuellen Inhalten, Software, die Kopierschutzmechanismen umgeht…).
- Weder du, noch deine Familienmitglieder dürfen bei den von dir angebotenen Artikel mitsteigern. (Sonst könntet ihr die Preise für den Artikel „künstlich" in die Höhe treiben und das wäre unfair gegenüber anderen).

c) Online-Auktionen – was kann schiefgehen?

Prinzipiell solltest du wissen, dass du beim Einkauf auf Online-Plattformen mehr Rechte hast, als beim Einkauf im Laden (z.B. Rücktrittsrecht ohne Angabe von Gründen). Trotz aller Vorteile kann aber auch bei Online-Auktionen immer wieder etwas schiefgehen. Damit du weißt, worauf du in Zukunft achten musst, findest du in diesem Kapitel eine Übersicht der häufigsten Problemstellungen und einige Tipps für deren Lösung.

Tipp

Zwei wichtige Tipps vorab: ■ Lies jede Produktbeschreibung, die AGB und allfällige Zusatzinformationen aufmerksam durch! Auch wenn das oft anstrengend ist. Wenn ein Anbieter einen Mangel in der Produktbeschreibung anführt (z.B. Playstation mit Lesefehler) kannst du diesen Mangel nach Kauf der Ware nicht mehr beanstanden. Informiere dich also immer **vorher** in welchem Zustand sich das Produkt deiner Wahl befindet!

- Im Zweifelsfall: tritt mit deinem Anbieter in Kontakt! Wenn dir bei einem Angebot etwas unklar ist, schreibe am besten eine E-Mail oder sende ein Fax. Viele Probleme bei Online-Auktionen könnten durch die Kommunikation zwischen den Handelnden bereits vermieden werden. Nicht umsonst heißt es in einem alten Sprichwort: „Durchs Reden kommen die Leut' z'samm".

Vorauskasse

Beinahe alle Probleme, die bei Online Auktionen auftreten können, sind auf die Vorauskasse zurückzuführen. Vorauskasse bedeutet, dass du eine Ware bezahlst, bevor du sie erhalten hast. Erinnere dich an Nicole und den iPod: Nicole hat die sichere Zahlungsmöglichkeit per Nachnahme gewählt. Hätte sie den Artikel gleich nach Ende der Versteigerung per Vorauskasse bezahlt und den iPod nicht erhalten, wäre es für Nicole sehr schwierig gewesen, ihr Geld wieder zurückzubekommen. Einige Versteigerungsplattformen lösen dieses Problem, indem sie unter bestimmten Bedingungen bis zu einem gewissen Betrag (ca. 200 Euro) einspringen (so genannte Käuferschutzprogramme). Außerdem werden auch Treuhandsysteme angeboten, die du besonders bei größeren Beträgen unbedingt in Anspruch nehmen solltest: der Käufer oder die Käuferin überweist den Geldbetrag zuerst auf ein treuhändisch verwaltetes Konto. Erst wenn die Ware in einwandfreiem Zustand angekommen ist, wird der Kaufbetrag an den Käufer weitergeleitet. Aber Vorsicht: Im Internet gibt es auch unseriöse Anbieter von Treuhandsystemen. Nutze deshalb nur jene, die von der Versteigerungsplattform ausdrücklich empfohlen werden!

Produkt entspricht nicht der Beschreibung

Wenn du ein Produkt erhältst, das nicht der Beschreibung entspricht, solltest du so schnell wie möglich mit dem Verkäufer in Kontakt treten. Damit deine Einwände auch dokumentiert sind, muss dieser Kontakt schriftlich erfolgen. Wenn ein Produkt, das du bei einer Online-Auktion gekauft hast, nicht der Beschreibung des Anbieters entspricht, hängt dein Anspruch davon ab, ob du es bei einem gewerblichen oder privaten Anbieter gekauft hast. Ein gewerblicher Anbieter gewährt dir alle Rechte des Konsumentenschutzes (7 Werktage Rücktrittsrecht, 24 Monate Gewährleistungsrecht…). In diesem Fall erhältst du also dein Geld zurück oder kannst eine Preisminderung, eine Verbesserung oder einen Austausch fordern. Ein privater Anbieter oder eine private Anbieterin kann die Gewährleistung ausschließen. Wenn das Produkt gar nicht der Beschreibung entspricht, kann der Vertrag wegen „Irreführung" angefochten werden.

Frag den Verkäufer vor dem Bieten, ob er dir ein Foto des Artikels schicken kann.

Rücktrittsrecht bei Online-Auktionen

Wenn der Verkäufer gewerblich tätig ist (also ein Unternehmen ist), gelten für ihn die gleichen Regeln wie für Versandhandelsunternehmen (Informationspflichten, Rücktrittsrecht usw.). In Österreich beträgt das Rücktrittsrecht ohne Angabe von Gründen 7 Werktage, in Deutschland 14 Tage. Das Rücktrittsrecht ist ausgeschlossen, wenn du Produkte von Privatpersonen ersteigerst. Wenn du aber Anhaltspunkte für eine gewerbliche Tätigkeit des Verkäufers hast, steht dir das Rücktrittsrecht von 7 Werktagen ab Erhalt der Ware zu. Tipp: Wenn ein Anbieter 20 – 30 Versteigerungen pro Monat mit ähnlichen Produkten durchführt, ist er erfahrungsgemäß als gewerblicher Anbieter einzustufen.

Unangemessene Zusatzkosten (Versand und Verpackung)

Prinzipiell gilt: Schau dir die Versandkosten vor dem Kauf immer aufmerksam an! Wenn dir die Kosten zu hoch erscheinen oder unverständlich sind, setz' dich mit dem Anbieter in Verbindung und erkundige dich vor deinem Gebot über alternative Möglichkeiten. Wenn du dein Gebot bereits abgegeben hast, musst du die Versandkonditionen akzeptieren.

Neuwertig ist nicht neuwertig

Produktbeschreibungen sind manchmal nicht ganz eindeutig. Was für den einen „wie neu" ist kann für den anderen „stark gebraucht" sein. Auch hier gilt: Bei Unklarheiten sofort mit dem Händler in Kontakt treten! Frag immer genau nach, in welchem Zustand sich ein Artikel befindet.

Bezahlung mit Bargeldtransfer ohne Lieferung

Über „Bargeldtransferservices" wie z.B. Western Union, ist es möglich, Geld schnell ins Ausland zu transferieren. Da dieser Service in der Vergangenheit sehr häufig betrügerisch genutzt wurde, solltest du Geld allerdings nur an Personen transferieren, die dir bekannt sind (Familie, enge Freunde…). Ein Bargeldtransferservice ist jedoch nicht zu empfehlen, um Transaktionen mit Unbekannten durchzuführen (auch die Auktionshäuser warnen davor).

Was kannst du aber tun, wenn du einen Artikel per Bargeldtransfer bezahlt, aber nicht erhalten hast? Folgendes: Als Käuferin oder Käufer kannst du frühestens 10 und spätestens 60 Tage nach Angebotsende eine Unstimmigkeit beim Auktionshaus melden. Das Auktionshaus sendet dem Verkäufer dann eine Mitteilung, auf die er innerhalb von 10 Tagen antworten muss. Wenn du innerhalb dieser 10 Tage keine Antwort erhalten hast, kannst du frühestens 30 Tage nach Angebotsende einen Antrag auf Standard-Käuferschutz stellen. Der Käuferschutz ist eine freiwillige Leistung mancher Online-Auktionshäuser, durch die du einen Ausgleich für erworbene Artikel bis zu einem Wert von je 200 Euro abzüglich einer Selbstbeteiligung von 25 Euro erhältst (z.B.: bei einem Kaufpreis von 50 Euro, erhältst du also 25 Euro zurück). Wenn sich der Verkäufer meldet, muss er dir entweder eine Rückerstattung des Kaufpreises anbieten, dir sagen wann er den Artikel abgeschickt hat, dir einen Ersatzartikel senden oder mit dir in Kontakt treten um die Unstimmigkeit zu klären.

Arbeitsblatt
Online–Auktionen Übung 1

Wie ein Verkauf abläuft

Bringe die angegebenen Begriffe, die für die erstmalige Benutzung eines Kaufs über ein Online Auktionshaus notwendig sind, in die richtige Reihenfolge. Verwende dazu den Text, wie Nicole einen iPod ersteht.

Suchbegriff
Artikelbeschreibung
Benutzername und Passwort definieren
Kaufbestätigung
Angebotszeit
Zusendung der Ware

Artikelbezeichnung
einloggen
Maximalgebot
per Nachnahme
Versandkosten

Lösungsblatt
Online–Auktionen Übung 1

Benutzername und Passwort definieren

einloggen

Suchbegriff

Artikelbezeichnung

Artikelbeschreibung

Angebotszeit

Maximalgebot

Kaufbestätigung

Versandkosten

per Nachnahme

Zusendung der Ware

Arbeitsblatt
Online–Auktionen Übung 2

Arbeitsauftrag

Die Schülerinnen und Schüler sollen unter Zuhilfenahme der Aufzeichnungen aus dem Unterricht, die gesuchten Lösungswörter in das Balkenrätsel eintragen. Bei richtigen Antworten ergibt das Lösungswort in den unterlegten Feldern die Bezeichnung einer Person, die bei einer Online-Auktion beteiligt ist.

Lernzielkontrolle

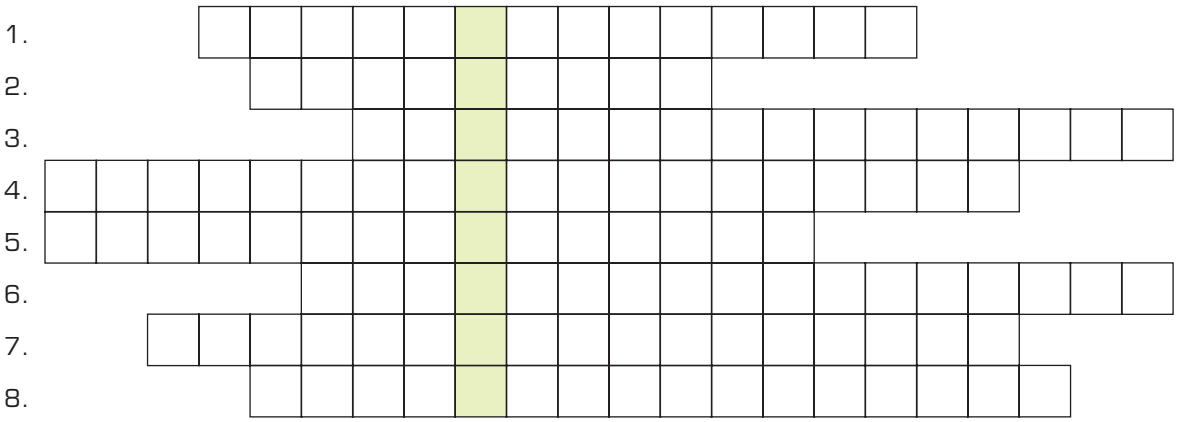
Lösungsblatt als Folie

Lösungswort: Anbieter

Arbeitsblatt
Online–Auktionen Übung 2

Suche unter Zuhilfenahme deiner Aufzeichnungen aus dem Unterricht die Lösungswörter des Rätsels und trage diese in die Balken ein. Bei richtigen Antworten ergibt das Lösungswort in den unterlegten Feldern die Bezeichnung einer Person, die bei einer Online-Auktion beteiligt ist.

1. Dieses System gibt die Zahlung erst nach Erhalt der Ware frei
2. Dort werden die Benutzerdaten gespeichert
3. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Auktionsplattformen verbieten dies meist
4. Ein gewerblicher Anbieter hat diese Pflicht
5. Recht, das die Käuferin oder der Käufer bei einem gewerblichen Anbieter erhält
6. Vermittler beim Kauf
7. Bei Verkäufen von „privat an privat“ kommt dieses Gesetz nicht zur Anwendung
8. Hier steht die Seriosität des Verkäufers



Lösungswort: _____

Lösungsblatt
Online–Auktionen Übung 2

1. Dieses System gibt die Zahlung erst nach Erhalt der Ware frei
2. Dort werden die Benutzerdaten gespeichert
3. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Auktionsplattformen verbieten dies meist
4. Ein gewerblicher Anbieter hat diese Pflicht
5. Recht, das die Käuferin oder der Käufer bei einem gewerblichen Anbieter erhält
6. Vermittler beim Kauf
7. Bei Verkäufen von „privat an privat“ kommt dieses Gesetz nicht zur Anwendung
8. Hier steht die Seriosität des Verkäufers

1.				T	R	E	U	H	A	N	D	S	Y	S	T	E	M					
2.					D	A	T	E	N	B	A	N	K									
3.							G	E	B	O	T	S	R	U	E	C	K	N	A	H	M	E
4.	I	N	F	O	R	M	A	T	I	O	N	S	P	F	L	I	C	H	T			
5.	G	E	W	A	E	H	R	L	E	I	S	T	U	N	G							
6.						A	U	K	T	I	O	N	S	P	L	A	T	T	F	O	R	M
7.			K	O	N	S	U	M	E	N	T	E	N	S	C	H	U	T	Z			
8.					B	E	W	E	R	T	U	N	G	S	P	R	O	F	I	L		

Lösungswort: **ANBIETER**

Arbeitsblatt
Online–Auktionen Übung 3

Wie erkenne ich seriöse Anbieter?

Die Schülerinnen und Schüler sollen unter Zuhilfenahme ihrer Aufzeichnungen begründen, warum sie bei diesem Angebot mitsteigern würden oder nicht.

webauktion.at

Startseite | Artikel bezahlen | Anmelden | Einloggen | Übersicht

Kaufen | Verkaufen | Mein Shop | Gemeinschaft | Hilfe

Neue Suche
Erweiterete Suche
Finden

zurück Kategorie: Audio & Hi-Fi > MP3-Player

Apple - ipod Video 60 GB (60GB) - black // NEU/OVP ! Artikelnummer: 130004548290

Bieter oder Verkäufer dieses Artikels? Einloggen zur Statusabfrage

Aktuelles Gebot:	**EUR 409,00 €** Bieten
Angebotsende:	**16.07.06 10:15:31 MESZ** (2 Tage 21 Stunden)
Versandkosten:	**EUR 7,90** Versicherter Versand (Weitere Versandservices)
Versand nach:	Nord- und Südamerika, Europäische Union, Asien, Australien
Artikelstandort:	86470 Musterstadt, Deutschland
Übersicht:	15 Gebote
Höchstbietender:	peter_muster(91 ☆)
sofort kaufen	um 449€

Angebots- und Zahlungsdetails: Anzeigen

Angaben zum Verkäufer

Verkäufer: Supermax (3018) Powerseller

Bewertungen: **99,9 % Positiv**
Mitglied: seit 29.11.00 in Deutschland
Angemeldet als gewerblicher Verkäufer

Angaben zu Zahlung Versand- und Rücknahme: meine AGB

- Bewertungskommentare lesen
- Alle Artikel des Verkäufers: Shop-Ansicht | Listenansicht
- Besuchen Sie den Shop des Verkäufers: SUPERMAX

Rechtliche Informationen: Supermax, Max Mustermann
Musterstrasse 4, 86470 Musterstadt, Deutschland

Sicher kaufen
Sehen Sie sich das Bewertungsprofil des Verkäufers an **Bewertungspunkte:** 4329 | 99,9% Positiv

Die letzten 5 Bewertungskommentare: für Supermax:
besser geht's nicht ... Franz_323
problemlose Abwicklung ... Barbara_50
alles perfekt ... Juergen_01
herzlichen Dank ... Ronald340
super! weiter so ... Edward23
Kein negative Bewertungen seit: Jän. 05

Beschreibung
Artikelmerkmale - MP3-Player

Speicherkapazität:	**60 GB**	PC-Schnittstelle:	**USB 2.0**
Display:	**Mehrfarbig - Bilder**	Modell:	**iPod Video**
Speicherart:	**Flash**	Zustand:	**Neu**
Speicherkarten:	–	Zusatzfunktionen:	**Spiele, Adressbuch, Ordner, Funktion, Videowiedergabe, Fotofunktion**
Marke:	**Apple iPod**		

In Folie eingeschweißt mit 12 Monaten Garantie und weiteren 12 Monaten Gewährleistung - Inklusiv Rechnung mit ausgew. MwSt. auf Ihren Namen.

Angaben zu Zahlung, Versand und Rücknahme
Artikelmerkmale - MP3-Player

Versandkosten	Verfügbare Services	Verfügbar für
EUR 7,90	Versicherter Versand	nur innerhalb Deutschland
EUR 14,90	Nachnahme (inkl. Nachnahmegebühr)	nur innerhalb Deutschland
EUR 14,90	Versicherter Versand	Österreich
EUR 19,90	Versicherter Versand	Europäische Union

Versand nach Nord- und Südamerika, Europäische Union, Asien, Australien.
Der angegebene Preis enthält 16 % Mehrwertsteuer.

Wenn Sie Fragen zur ausgewiesenen Mehrwertsteuer haben, wenden Sie sich bitte an den Verkäufer.
Bei internationalen Verkäufen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

Zahlfreund

Zahlungsservice macht die Abwicklung Ihrer Käufe noch sicherer.
Mehr zum Thema.

- Überweisung
- Barzahlung bei Abholung
- Nachnahme
- siehe Artikelbeschreibung

Nimm an, du willst einen Artikel bei einem Online-Auktionshaus ersteigern. Bei deiner Suche stößt du auf die Artikelseite dieses Anbieters. Was fällt dir bei diesem Angebot auf? Würdest du dich für dieses Angebot entscheiden?

webauktion.at

Startseite | Artikel bezahlen | Anmelden | Einloggen | Übersicht

Kaufen | Verkaufen | Mein Shop | Gemeinschaft | Hilfe

Neue Suche

Erweiterete Suche

Finden

zurück Kategorie: Audio & Hi-Fi > MP3-Player

Apple - ipod Video 60 GB (60GB) - black // NEU/OVP !

Artikelnummer: 130004548290

Bieter oder Verkäufer dieses Artikels? Einloggen zur Statusabfrage

Aktuelles Gebot:	**EUR 409,00 €** Bieten
Angebotsende:	**16.07.06 10:15:31 MESZ** (2 Tage 21 Stunden)
Versandkosten:	**EUR 7,90** Versicherter Versand (Weitere Versandservices)
Versand nach:	Nord- und Südamerika, Europäische Union, Asien, Australien
Artikelstandort:	86470 Musterstadt, Deutschland
Übersicht:	15 Gebote
Höchstbietender:	peter_muster(91 ☆)
sofort kaufen	**um 449€**

Angebots- und Zahlungsdetails: Anzeigen

Angaben zum Verkäufer

Verkäufer: Supermax (3018) Powerseller

Bewertungen: **99,9 % Positiv**
Mitglied: seit 29.11.00 in Deutschland
Angemeldet als gewerblicher Verkäufer

Angaben zu Zahlung Versand- und Rücknahme: meine AGB

- Bewertungskommentare lesen
- Alle Artikel des Verkäufers: Shop-Ansicht | Listenansicht
- Besuchen Sie den Shop des Verkäufers: SUPERMAX

Rechtliche Informationen: Supermax, Max Mustermann
Musterstrasse 4, 86470 Musterstadt, Deutschland

Sicher kaufen

Sehen Sie sich das Bewertungsprofil des Verkäufers an **Bewertungspunkte:** 4329 | 99,9% Positiv

Die letzten 5 Bewertungskommentare: für Supermax:
besser geht's nicht ... Franz_323
problemlose Abwicklung ... Barbara_50
alles perfekt ... Juergen_01
herzlichen Dank ... Ronald340
super! weiter so ... Edward23
Kein negative Bewertungen seit: Jän. 05

Beschreibung

Artikelmerkmale - MP3-Player

Speicherkapazität:	**60 GB**	PC-Schnittstelle:	**USB 2.0**
Display:	**Mehrfarbig - Bilder**	Modell:	**iPod Video**
Speicherart:	**Flash**	Zustand:	**Neu**
Speicherkarten:	**–**	Zusatzfunktionen:	**Spiele, Adressbuch, Ordner, Funktion, Videowiedergabe, Fotofunktion**
Marke:	**Apple iPod**		

In Folie eingeschweißt mit 12 Monaten Garantie und weiteren 12 Monaten Gewährleistung - Inklusiv Rechnung mit ausgew. MwSt. auf Ihren Namen.

Angaben zu Zahlung, Versand und Rücknahme

Artikelmerkmale - MP3-Player

Versandkosten	Verfügbare Services	Verfügbar für
EUR 7,90	Versicherter Versand	nur innerhalb Deutschland
EUR 14,90	Nachnahme (inkl. Nachnahmegebühr)	nur innerhalb Deutschland
EUR 14,90	Versicherter Versand	Österreich
EUR 19,90	Versicherter Versand	Europäische Union

Versand nach Nord- und Südamerika, Europäische Union, Asien, Australien.
Der angegebene Preis enthält 16 % Mehrwertsteuer.

Wenn Sie Fragen zur ausgewiesenen Mehrwertsteuer haben, wenden Sie sich bitte an den Verkäufer.
Bei internationalen Verkäufen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

Zahlfreund

Zahlungsservice macht die Abwicklung Ihrer Käufe noch sicherer. Mehr zum Thema.

- Überweisung
- Barzahlung bei Abholung
- Nachnahme
- siehe Artikelbeschreibung

Lösungsblatt
Online–Auktionen Übung 3

Lies das Bewertungsprofil: Der Anbieter Supermax (3018) hat ein zu 99,9% positives Bewertungsprofil. Ein Blick auf den Punkt „Die letzten 5 Bewertungskommentare“ bestätigt das positive Bild von Supermax: Aussagen wie „besser geht's nicht“, „problemlose Abwicklung“, „alles perfekt“, „herzlichen Dank!!“, „super! weiter so“, deuten darauf hin, dass es sich um einen verlässlichen und ehrlichen Geschäftspartner handelt. Außerdem zeigt ein Blick auf die Bewertungen der letzten Monate, dass es seit einem Jahr keine negativen Feedbacks mehr für Supermax gegeben hat.

Überprüfe den Artikelzustand: In seiner Beschreibung schreibt Supermax: „in Folie eingeschweißt“ mit 12 Monaten Garantie und weiteren 12 Monaten Gewährleistung – inklusive Rechnung mit ausgew. MwSt. auf Ihren Namen…!!!“. Somit ist eindeutig geklärt, dass der Artikel bei Lieferung neuwertig und fehlerfrei zu sein hat und inklusive Originalrechnung geliefert wird. Außerdem bietet Supermax eine Gewährleistung von 24 Monaten an. Sollte das Produkt trotz ordnungsgemäßen Gebrauchs seinen Geist aufgeben, darfst du dein Gewährleistungsrecht (z.B. die Behebung von Mängeln) innerhalb von 24 Monaten von Supermax fordern.

Erkenne den Anbietertypus: Da Supermax seit fünf Jahren Mitglied ist, deutet die Anzahl der vielen Bewertungen (3018) auf einen gewerblichen Anbieter hin. Außerdem ist Supermax als „Power Seller“ registriert und betreibt einen Online-Shop.

Kenne deine Rechte: Da Supermax die Option „sofort kaufen“ angegeben hat, kannst du beim Kauf die gleichen Rechte in Anspruch nehmen wie beim Kauf in einem Online-Shop (siehe auch Kapitel 2 – Gewährleistung, Rücktrittsrecht…).

Achte auf die Versand- & Verpackungskosten: Supermax gibt genau an, wie viel der versicherte Versand innerhalb Deutschlands, nach Österreich oder innerhalb der europäischen Union kostet. Unliebsame Überraschungen sollten also ausbleiben.

Gibt es Informationen zur Identität? Unter „rechtliche Informationen des Verkäufers“ schreibt Supermax: „Max Mustermann, Musterstrasse 4, 86470 Musterstrasse, Deutschland. Im Falle eines Problems mit dem Artikel, weißt du also, an wen du dich wenden kannst.

Prüfe dein Angebot: Mit 409 Euro ist der 60 GB iPod von Supermax kein Schnäppchen (Neupreis: 449,90 Euro). Der iPod verfügt über ein Farbdisplay, kann AV-Daten abspielen und Fotos machen. Du solltest dich also fragen, ob du derartige Zusatzfunktionen wirklich benötigst oder ob es z.B. mit einem Apple iPod shuffle mit 500 MB auch getan wäre.

Lies die AGB des Anbieters! In den AGB findest Du wichtige Informationen zu Diensten des Anbieters, Preise, Datenschutzerklärungen etc.

Beratung:

Verein für Konsumenteninformation: www.konsument.at (Menüpunkt VKI)

Internet Ombudsmann: www.ombudsmann.at

Arbeiterkammer: www.arbeiterkammer.at

Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz
Sektion III – Konsumentenschutz: www.bmsg.gv.at

Saferinternet.at – Österreichische Informations- und Koordinierungsstelle für sichere Internet- und Handynutzung: www.saferinternet.at

Weiterführende Informationen:

Broschüre von Saferinternet.at: „Safer Surfing – Tipps und Tricks zum sicheren Umgang mit dem Internet" (Pdf-Dateigröße: 4,6 MB). Behandelte Themen: Dos & Don'ts, Shopping, Auktionen, E-Mail und Spam, Viren, Tauschbörsen, die eigene Homepage, Cybercrime, Communitys, Partnersuche und mit einem Glossar und Links:
http://www.saferinternet.at/files/SAFERSURFING.pdf

eBay betreibt ein Sicherheitsportal http://pages.ebay.at/sicherheitsportal/, auf dem du auch unterschiedliche Online-Trainingsmodule findest: http://training.ebay.de/online-training/

One Two Sold: http://www.onetwosold.at bietet Sicherheitsinformationen im Bereich „Hilfe" an.

Rechtliche Grundlagen:

Webseite von Richter Dr. Franz Schmidbauer mit vielen Informationen zum Thema Recht im Internet, E-Commerce, Gesetzestexten, Urteilssammlungen, Kommentaren etc.:
http://www.internet4jurists.at

Informationen zum Verbraucherrecht von VKI und BMSG: www.verbraucherrecht.at

Rechtsinformationssystem des Bundes mit Gesetzestexten und gerichtlicher Entscheidungssammlung: www.ris.bka.gv.at

Unterrichtsmaterialien zum Thema **Konsumentenrechte im Internet**

Online-Dienstleistungen

Marktplatz Internet 1

Einkaufen im Online-Shop 2

Online-Auktionen 3

Online-Dienstleistungen 4

Download und Online-Kauf von Musik, Filmen und Software 5

Kauf mit dem Handy – Klingelton, SMS & Co. 6

Spam: Unerwünschte E-Mails 7

Private Internetnutzung 8

Glossar 9

Online-Dienstleistungen

Lernziele

- An einem praktischen Beispiel erfahren, wie Online Dienstleistungen in Anspruch genommen werden
- Rechte und Pflichten kennen lernen
- Auf Probleme und eventuelle Schwierigkeiten bei Online-Dienstleistungen hingewiesen werden

a) Einführung

In den Kapiteln 2 und 3 hast du bereits über den Erwerb von Waren (Buch, iPod, CD…) über das Internet gehört. Neben dem Online-Shopping und den Online-Auktionen gewinnen auch die so genannten Online-Dienstleistungen immer größere kommerzielle Bedeutung. In diesem Kapitel erfährst du, was Online-Dienstleistungen sind, wie sie sich von anderen Geschäften im Internet unterscheiden und wo es dabei zu Problemen kommen kann. Bevor du mehr zu diesem Bereich hörst, solltest du allerdings zunächst wissen, was eine Dienstleistung eigentlich ist.

Eine Dienstleistung ist eine Leistung, die nicht der Produktion eines materiellen Gutes, z.B. eines Schuhs, dient. Zu den klassischen Dienstleistungen zählen persönliche Leistungen, wie etwa in Gaststätten, Friseursalons, Krankenhäusern oder Schulen, aber auch Beratungstätigkeiten, wie die von Anwaltsbüros und Unternehmensberatungen. Eine Dienstleistung ist nicht lagerbar und selten übertragbar.[1)] Beispiele für Online-Dienstleistungen sind: Domain-Registrierungen, Nutzungsgebühren für den Zugang zu „Bezahl"-Seiten, wie Online-Dating oder kostenpflichtige Chatrooms, Abonnements für Online-Zeitungsarchive, Online-Gewinnspiele, digitale Grund- oder Firmenbucheintragungen und Online-Jobbörsen.

Wie geht so eine Online-Dienstleistung vor sich?

Lucy und die snow-board-buddies

Lucy ist eine begeisterte Snowboarderin. Gemeinsam mit einigen Freundinnen nimmt sie regelmäßig an Amateurwettbewerben teil. Damit sie sich mit ihren Teamkolleginnen besser austauschen kann, möchte sie unter dem Namen „board-buddies" eine Website mit Snowboardterminen und Fotos ins Netz stellen. Um ihre Homepage zu starten, muss Lucy allerdings zuerst eine Online-Dienstleistung in Anspruch nehmen: sie muss die

[1)] http://de.wikipedia.org/wiki/Dienstleistung

Domain „board-buddies.com“ bei einem Registrierungsdienst registrieren lassen. Da sie in der Schule gehört hat, dass Domain-Registrierungen zu recht unterschiedlichen Konditionen angeboten werden, vergleicht sie zunächst die Preise der verschiedenen Angebote. Auf einer günstigen und seriös wirkenden Seite angekommen, tippt sie im Feld „Domain-Registrierung“ den Namen „board-buddies“ ein und wählt „Enter“. Sofort erhält sie die Info: die Adresse www.board-buddies.com ist noch frei. „Cool“, denkt Lucy, „das klappt ja wunderbar“. Damit sie die Adresse für sich registrieren kann, muss sie noch einige persönliche Daten, wie Name und Anschrift sowie ihre gewünschten Zahlungsart eingeben und die Angaben nochmals bestätigen. Kurze Zeit später erhält sie von den Betreibern des Registrierungsdienstes eine E-Mail. Darin steht: „Hiermit bestätigen wir die Registrierung der Adresse www.board-buddies.com für Lucinda Scholl wohnhaft in 6900 Bregenz.“ „Geschafft“, freut sich Lucy. Die „board-buddies“ können online gehen.

b) Rechte und Pflichten bei Online-Dienstleistungen

Rücktrittsrecht bei Online-Dienstleistungen

Einer der zentralen Unterschiede zum Kauf im Online-Shop ist, dass du bei der Inanspruchnahme von Online-Dienstleistungen im Gegensatz zum herkömmlichen Online-Kauf zumeist kein Rücktrittsrecht hast.

Kein Rücktrittsrecht hast du jedenfalls:

- bei Dienstleistungen, die schon vor Ablauf der siebentägigen Frist begonnen werden (z.B. ein bereits aktivierter Mail-Account), sofern du über den Rücktrittsausschluss vom Unternehmen eigens informiert wurdest
- bei Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierten; wohl aber bei Bestellung von Abos
- bei Wett- und Lotteriedienstleistungen
- bei Hauslieferungen (z.B. Fahrtendienste wie Pizzazustellung)
- bei Freizeitdienstleistungen (z.B. Ticketreservierungen für Konzerte oder Flugreisen)[2)]

Warum ist das so? Online-Dienstleistungen sind meist Leistungen, die nach Vertragsabschluss gleich in Anspruch genommen (also: konsumiert) werden können. Wenn du dir z.B. einen kostenpflichtigen E-Mail-Account einrichten lässt, werden mit der Freischaltung des Accounts bereits Leistungen erbracht: ein Internetprovider stellt dir Speicherplatz für deine Mails zur Verfügung, gibt dir Zugang zur technischen Infrastruktur und verwaltet deine Daten. Da diese Leistungen bei der Aktivierung deines Accounts bereits erbracht wurden, ist auch kein Rücktritt mehr möglich.

[2)] http://wien.arbeiterkammer.at

Im Beispiel von Lucy bedeutet das: Würde Lucy nach erfolgter Domain-Registrierung bemerken, dass sie bei einem anderen Registrierungsdienst viel billiger ausgestiegen wäre, könnte sie von ihrem Angebot nicht mehr zurückzutreten. Sie hat die Domain ja bereits angefordert und die Dienstleistung wurde bereits erbracht.

Tipp

Informiere dich immer vorher darüber, wer am günstigsten und seriösesten anbietet!

Datenschutzprobleme bei Online-Dienstleistungen

Durch das Internet ist die Bedeutung des Datenschutzes enorm gestiegen, da die neuen digitalen Technologien fast unbegrenzte Möglichkeiten der Datensammlung, Verknüpfung und Weiterleitung zulassen. Auch bei Online-Dienstleistungen kann es zu Datenschutzproblemen kommen. Unter Datenschutz versteht man den Schutz personenbezogener Daten, wie z.B. Name, Anschrift, Geburtsdatum oder Alter. Als solche Daten können aber auch deine E-Mail-Adresse oder die IP-Adresse deines Computers gelten, da auch über diese deine personenbezogenen Daten erhalten werden können. Besonderen Schutz genießen auch die so genannten sensiblen Daten. Zu den sensiblen Daten gehören: Informationen über deine Gesundheit, politische Meinung, religiöse oder philosophische Überzeugung, dein Sexualleben, deine ethnische Herkunft und anderes. Die gesetzlichen Beschränkungen bei der Verwendung sensibler Daten sind weitgehender als bei den nicht sensiblen.

Der Umgang mit deinen Daten wird durch das Datenschutzgesetz (DSG) geregelt. Das Datenschutzgesetz ist für Unternehmen, die im Internet Dienstleistungen anbieten, besonders relevant. Um ihren Geschäften nachgehen zu können, benötigen diese Unternehmen von ihren Kunden Nutzungs- und Abrechnungsdaten. Personenbezogene Daten dürfen elektronisch nur dann verarbeitet werden, wenn dies die gesetzlichen Vorschriften zulassen bzw. die Betroffene oder der Betroffene ausdrücklich eingewilligt hat und zwar in schriftlicher Form. Das Unternehmen muss dich darauf hinweisen, dass eine solche Zustimmung zur Datenverwendung jederzeit widerrufen werden kann. Wenn du auch dein Einverständnis zur Weitergabe deiner Daten gibst, muss das Unternehmen schon in der Klausel bekannt geben, an welche anderen Unternehmen es deine Daten verkauft. Im Internet gibt es auch die Möglichkeit der elektronischen Einwilligung. Eine elektronische Einwilligung erfolgt über eine bewusste Handlung, wie das Anklicken eines Buttons („Ich stimme zu“, „Ich bestelle“). In der Praxis werden solche Einwilligungen allerdings oft erteilt, ohne dass die Betroffenen die damit verbundenen Konsequenzen und Pflichten genau gelesen haben.

DU HAST DAS RECHT ...

... auf Auskunft darüber,

- wer welche Daten über dich verarbeitet,
- woher diese Daten stammen,
- wozu sie verwendet werden und
- an wen sie übermittelt werden.

Außerdem hast du das Recht auf Löschung unzulässigerweise erhobener oder verarbeiteter Daten und ein Recht auf Richtigstellung. Sollte ein Unternehmen seiner Verpflichtung zur Löschung oder Richtigstellung nicht nachkommen, dann kannst du dich an die Datenschutzkommission wenden.

c) Online-Dienstleistungen – was kann schiefgehen?

Auch bei Online-Dienstleistungen kann es immer wieder zu Problemen kommen. Auf den folgenden Seiten erfährst du, was die häufigsten Probleme sind und erhältst wichtige Tipps, wie du es richtig machen kannst.

Verbindungsabbruch nach Bezahlung oder vor Download

Stell dir folgendes vor: Du willst dir eine neue Software von einer Web-Seite herunterladen. Nachdem du deine Daten eingegeben und bezahlt hast, drückst du auf den Download-Button. Statt mit dem Download zu starten, wird die Verbindung zur Seite unterbrochen. Du startest deinen Rechner neu und suchst nach der bereits bezahlten Software, findest aber nichts. Einige Tage später erhältst du trotzdem eine Abbuchung für deinen Download. Was tun?

Obwohl es sich in solchen Fällen meist um technische Probleme handelt, kommt es immer wieder vor, dass derartige Verbindungsabbrüche absichtlich gemacht werden um die Inanspruchnahme einer Dienstleistung zu verhindern (besonders bei Klingelton-Downloads). In diesem Fall kann es sehr schwierig sein, dein Recht durchzusetzen, da du erst beweisen musst, dass der jeweilige Download tatsächlich nicht stattgefunden hat.

Tipp

In jedem Fall solltest du schnellstens Kontakt mit dem Anbieter aufnehmen, da sich eine Beanstandung, die kurz nach Vertragsabschluss – das ist in diesem Fall das Einleiten des Downloads – eintrifft, glaubwürdiger ist.

Ein „Gratis“-Testzugang wird zum kostenpflichtigem Abo

Mit kostenlosen Testangeboten locken so genannte „Gratisangebote“ im Internet. Nach der Bekanntgabe der persönlichen Daten stellt sich in einem solchen Fall heraus, dass die Seite nur kurzfristig gratis war und man einen teuren, langfristigen Vertrag eingegangen ist. In der Hektik, mit der die meisten Menschen Internetseiten überfliegen, werden die wesentlichen Bedingungen in den AGB oder Teilnahmebedingungen, die auf ein kostspieliges Abo hinweisen, oft übersehen. Das „Hakerl“ bei „akzeptiert“ angeklickt und schon flattert eine Jahresrechnung ins Postfach.

Ein Gratis-Gewinnspiel wird zum Datenschutzproblem

Oft werden Online-Gewinnspiele nur gemacht, damit die persönlichen Daten der User danach für Werbezusendungen verwertet oder an dritte Personen verkauft werden können. Unerwünschte Werbesendungen per E-Mail (Spam siehe Kapitel 7) oder lästige Telefonanrufe von Keilern sind oft die Folge.

Tipp

- Lass dich nicht von Worten wie „gratis“ oder „kostenlos“ ködern! Achte vor der Eingabe persönlicher Daten im Internet immer auf das Kleingedruckte, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder die „Teilnahmebedingungen“. Gib immer nur die wirklich notwendigen und richtigen Daten an.
- Rechne nach! Besonders im Internet verfallen die Preise für Online-Dienste sehr schnell. Überlege dir bei Verträgen mit langer Bindungsdauer deshalb, ob sich das Angebot wirklich für dich rechnet.
- Achte auf das Rücktrittsrecht! Überprüfe, ob bei einer Online-Dienstleistung ein Rücktrittsrecht vorgesehen ist. Einige Unternehmen neigen dazu, das Rücktrittsrecht auszuschließen, was nicht immer rechtlich haltbar ist.
- Vergleiche die Angebote! Es gibt auch viele seriöse Angebote mit Gewinnspielen oder kostenlosen SMS-Diensten im Internet. Diese arbeiten aber in aller Regel nicht mit langfristigen – und vor allem kostenintensiven – Vertragsbindungen.
- Prüfe sorgfältig, mit wem du einen Vertrag eingehst! Ist der Anbieter oder die Anbieterin bei Fragen oder Problemen erreichbar? Ist er oder sie auch greifbar, wenn es rechtliche Probleme gibt? Bei ausländischen Angeboten ist die Durchsetzung von Ansprüchen oft schwieriger (siehe Kapitel 2).
- Immer schriftlich! Wenn du aus einem Online-Vertrag heraus willst, dann solltest du das unbedingt mit einem eingeschriebenen Brief tun und dir davon eine Kopie aufheben.

Arbeitsblatt
Online–Dienstleistungen Übung 1

Arbeitsauftrag

Die Schülerinnen und Schüler sollen unter Zuhilfenahme der Aufzeichnungen aus dem Unterricht oder mit Hilfe des Textes von Kapitel 4 „Online-Dienstleistungen“ die Lösungswörter des Rätsels finden. Die angegebenen Silben erleichtern die Beantwortung. Bei richtiger Antwort ergibt das Lösungswort in den unterlegten Feldern einen Begriff aus dem Internet.

Lernzielkontrolle

Lösungsblatt als Folie

Lösungswort: ONLINE DIENSTE

Arbeitsblatt
Online–Dienstleistungen Übung 1

Verwende deine Aufzeichnungen vom Unterricht oder nimm den Text von Kapitel 4 „Online-Dienstleistungen“ zu Hilfe, um die Lösungswörter des Rätsels zu finden. Die angegebenen Silben erleichtern dir die Beantwortung. Bei richtiger Antwort ergibt das Lösungswort in den unterlegten Feldern einen Begriff aus dem Internet.

AB – AB – AN – BE – BIN – BOT – BRUCH – CHER – DA – DIENST – DUNGS – GE – GE – GI – GRA – NE – NEN – PER – PLATZ – RE – RECHT – RUECK – SCHLUSS – SCHUTZ – SO – SPEI – STRIER – TEN – TIS – TRAGS – TRITTS – UNGS – VER – VER – ZO

1. Welche Daten schützt der Datenschutz?

2. Nach welchem Ereignis können Online-Dienstleistungen in Anspruch genommen werden?

3. Wer vergibt Domains?

4. Sicherheitsmaßnahme für persönliche Informationen

5. Wird dir von einem Internetprovider für deine Website zur Verfügung gestellt

6. Welches Recht hat man bei Inanspruchnahme einer Online-Dienstleistung meist nicht?

7. Möglicher Grund für die Verhinderung der Inanspruchnahme einer Online-Dienstleistung

8. Vorgetäuschtes Lockmittel für einen langfristigen Vertragsabschluss

Lösungswort: _____

Lösungsblatt
Online–Dienstleistungen Übung 1

1. Welche Daten schützt der Datenschutz?

P	E	R	S	O	N	E	N	B	E	Z	O	G	E	N	E

2. Nach welchem Ereignis können Online-Dienstleistungen in Anspruch genommen werden?

V	E	R	T	R	A	G	S	A	B	S	C	H	L	U	S	S

3. Wer vergibt Domains?

R	E	G	I	S	T	R	I	E	R	U	N	G	S	D	I	E	N	S	T

4. Sicherheitsmaßnahme für persönliche Informationen

D	A	T	E	N	S	C	H	U	T	Z

5. Wird dir von einem Internetprovider für deine Website zur Verfügung gestellt

S	P	E	I	C	H	E	R	P	L	A	T	Z

6. Welches Recht hat man bei Inanspruchnahme einer Online-Dienstleistung meist nicht?

R	U	E	C	K	T	R	I	T	T	S	R	E	C	H	T

7. Möglicher Grund für die Verhinderung der Inanspruchnahme einer Online-Dienstleistung

V	E	R	B	I	N	D	U	N	G	S	A	B	B	R	U	C	H

8. Vorgetäuschtes Lockmittel für einen langfristigen Vertragsabschluss

G	R	A	T	I	S	A	N	G	E	B	O	T

Lösungswort: **ONLINE DIENSTE**

Beratung:

Österreichische Datenschutzkommission: www.dsk.gv.at

Verein für Konsumenteninformation: www.konsument.at (Menüpunkt VKI)

Internet Ombudsmann: www.ombudsmann.at

Arbeiterkammer: www.arbeiterkammer.at

Saferinternet.at – Österreichische Informations- und Koordinierungsstelle für sichere Internet- und Handynutzung: www.saferinternet.at

Weiterführende Informationen:

Die in Österreich geltenden Gesetze zum Datenschutzrecht: http://www.dsk.gv.at/gesd.htm

Broschüre von Saferinternet.at: „Safer Surfing – Tipps und Tricks zum sicheren Umgang mit dem Internet“ (Pdf-Dateigröße: 4,6 MB):. Behandelte Themen: Dos & Don'ts, Shopping, Auktionen, E-Mail und Spam, Viren, Tauschbörsen, die eigene Homepage, Cybercrime, Communitys, Partnersuche und mit einem Glossar und Links:
http://www.saferinternet.at/files/SAFERSURFING.pdf

Rechtliche Grundlagen:

Die in Österreich geltenden Gesetze zum Datenschutzrecht: http://www.dsk.gv.at/gesd.htm

Website von Richter Dr. Franz Schmidbauer mit vielen Informationen zum Thema Recht im Internet, E-Commerce, Gesetzestexten, Urteilssammlungen, Kommentaren etc.:
http://www.internet4jurists.at

Informationen zum Verbraucherrecht von VKI und BMSG: www.verbraucherrecht.at

Rechtsinformationssystem des Bundes mit Gesetzestexten und gerichtlicher Entscheidungssammlung: www.ris.bka.gv.at

Unterrichtsmaterialien zum Thema **Konsumentenrechte im Internet**

Download und Online-Kauf von Musik, Filmen und Software

Marktplatz Internet 1

Einkaufen im Online-Shop 2

Online-Auktionen 3

Online-Dienstleistungen 4

Download und Online-Kauf von Musik, Filmen und Software 5

Kauf mit dem Handy – Klingelton, SMS & Co. 6

Spam: Unerwünschte E-Mails 7

Private Internetnutzung 8

Glossar 9

Download und Online-Kauf von Musik, Filmen und Software

Lernziele

- Erkennen was unter dem Begriff „Urheberrecht“ verstanden wird
- Verstehen warum geistiges Eigentum schützenswert ist
- Lernen welche Kopien legal erstellt werden dürfen
- Erkennen welche Gefahren das Downloaden haben kann

a) Einführung

Das Herunterladen („Downloaden“) von Musik, Filmen und Software aus dem Internet hat in den vergangenen Jahren stark zugenommen. Tauschbörsen, Computerviren, Urheberrechtsverletzungen etc. beschäftigen Nutzerinnen und Nutzer, Medien und Unternehmen. Bevor auf diese Begriffe näher eingegangen wird, solltest du zunächst wissen, wie der Download von Musik, Film oder Software im Internet eigentlich vor sich geht.

Phillip und die Red Hot Chilli Peppers

Phillip hat im Radio einen Song der Red Hot Chilli Peppers gehört, der ihm gut gefallen hat. Da ihm der Weg in den Plattenladen zu weit ist, macht er sich im Internet auf die Suche. Von einem Freund kennt er bereits die Namen einiger großer Online-Musikshops. Bei einem günstigen Anbieter gelandet, gibt er über die „Suchfunktion“ zunächst den Namen der gesuchten Interpreten ein und wartet. „153 Titel für The Red Hot Chilli Peppers in der Datenbank“ lautet das Ergebnis der Suche. Da sich Phillip den Titel des gewünschten Liedes nicht gemerkt hat, muss er zunächst einige der verfügbaren Songs über den „Media Player“ seines Rechners „testhören“. Beim fünften Song ist sich Phillip sicher: „Das ist der aus dem Radio“. Damit er den Song auch kaufen kann, muss er sich allerdings zuerst einen Account (das ist ein Benutzerkonto, siehe auch Kapitel 2 und 3) bei dem Musik-Shop einrichten. Nachdem er seine persönlichen Daten, seine Bankverbindung, seinen Benutzernamen und sein Passwort eingegeben hat, kehrt Phillip zu dem gewünschten Song zurück und drückt auf den Knopf „Jetzt Downloaden“. Nach einer Minute ist der Song auf Phillips Computer gespeichert. Dem Musikvergnügen steht nichts mehr im Wege.

Wichtige Begriffe: Filesharing, Tauschbörsen, P2P – was ist das?

Im Zusammenhang mit Downloads aus dem Netz werden immer wieder Begriffe wie Filesharing, Tauschbörsen und P2P verwendet. Nachfolgend werden die wichtigsten Begriffe erklärt:

Filesharing beschreibt den Vorgang, Dateien aus dem eigenen PC über das Internet der Allgemeinheit zur Verfügung zu stellen. Auf Filesharing basieren so genannte Tauschbörsen. Bei Tauschbörsen können mit einer Software Musik und Filme heruntergeladen und Musikstücke oder Filme aus der eigenen CD-Sammlung per Upload anderen zur Verfügung gestellt werden. Schnellere Internetverbindungen und Übertragungsgeschwindigkeiten erleichtern dieses „Tauschen" von Musikstücken und Filmen. Die Funktionsweise von Tauschbörsen ist P2P (engl. kurz für peer-to-peer also „von gleich zu gleich"). Obwohl jede Tauschbörse anders funktioniert, ist die grundsätzliche Vorgangsweise wie folgt: Eine potenzielle Nutzerin oder ein potenzieller Nutzer besucht eine Internetseite und lädt sich die P2P-Software auf den Computer. Diese erstellt einen Ordner, meist mit dem Namen „shared-media", auf den andere Nutzerinnen und Nutzer aus dem Internet zugreifen können. So besteht nun die Möglichkeit, Musik, Filme, Fotos, Bücher und andere Werke direkt zwischen dem eigenen und fremden Computern auszutauschen.[1)]

Problem: Wenn du Tauschsoftware benutzt, kann es passieren, dass du dabei das Urheberrecht und das geistige Eigentum der Schöpferinnen und Schöpfer der jeweils getauschten Werke verletzt.

Wo ist der Unterschied zu legalen Online-Shops?

Im Gegensatz dazu besteht bei einem legalen Onlineshop keine Möglichkeit, Inhalte „upzuloaden" – also ins Internet zu „stellen" –, sondern nur „down" zu loaden – also zu kaufen. Die Inhalte, die auf Websites wie itunes.com, in2movies.at, lovefilm.com, oder musicdownload.aon.at heruntergeladen werden können, sind mit Genehmigung der Schöpfer dieser Werke zur Verfügung gestellt und verletzen daher auch nicht das Urheberrecht.

MP3, MPEG und Co.

Damit der Datentransfer über das Internet möglichst schnell passiert, sind Dateiformate wie MP3 notwendig. MP3 ist ein Dateiformat zur beinahe verlustfreien Audiokompression. Die Musikdateien werden so komprimiert (verkleinert), dass sie möglichst wenig Speicherplatz benötigen, die klangliche Qualität aber so weit wie möglich nicht vermindert wird.[2)] Mittels innovativer Digitaltechnik komprimiert MP3 Audio-Daten auf ein Zehntel bis zu einem Zwölftel ihrer Größe – die Datenmenge wird um rund 90 Prozent reduziert. Ähnliche Leistungen für den Filmbereich erbringen gängige Videoformate wie MP4, DIVX, Quicktime und andere.

[1)] www.ideensindetwaswert.at/ Kapitel 3 – Musik aus dem Internet
[2)] www.ideensindetwaswert.at/ Kapitel 3 – Musik aus dem Internet

b) Rechte und Pflichten beim Download und Online-Kauf von Musik, Filmen und Software

Musikstücke, Filme und Software sind Produkte, die von kreativen Menschen geschaffen wurden. Für derartige kreative Leistungen sieht der Gesetzgeber einen rechtlichen Schutz vor: das Urheberrecht. Beim Download und Online-Kauf von Musik, Film und Software musst du deshalb einige Rechte und Pflichten beachten, die mit dem Urheberrecht zu tun haben.

Wer ist eine Urheberin oder ein Urheber?

Die Urheberin oder der Urheber einer Sache ist jemand, der eine Idee hat und diese Idee auf eine originelle und individuelle Art umsetzt. Ein Urheber kann z.B. eine Person sein, die ein Buch schreibt, ein Bild malt, einen Song textet, ein Foto aufnimmt oder eine Datenbank erstellt. Die Urheberin oder der Urheber genießt für diese Schöpfung – das geistige Eigentum – einen rechtlichen Schutz der im Urheberrechtsgesetz festgehalten ist. Das Urheberrecht entsteht mit der Schaffung eines Werkes durch den Urheber.

Das Urheberrecht

Neben dem „materiellen Eigentum“ (z.B. deiner Kleidung, deines Mopeds, deiner Sportausrüstung etc.) existiert auch ein geistiges Eigentum. Unter geistigem Eigentum versteht man das Schutzrecht an immateriellen Gütern, wie Musik, Film, Literatur, bildende Kunst und anderen. Die gesetzliche Grundlage für den Schutz dieses geistigen Eigentums ist das Urheberrechtsgesetz. Es regelt die Entstehung, den Schutz und die Verwertung geschützter Werke und Leistungen und gehört – ebenso wie das Sacheigentum – zum verfassungsrechtlich verankerten Grundrecht auf Eigentum. Eine Eintragung in ein Register ist – im Unterschied zum Patentrecht – nicht notwendig. Der Urheberrechtsschutz ist zeitlich begrenzt. Das Urheberrecht endet grundsätzlich siebzig Jahre nach dem Tod der Urheberin oder des Urhebers. Das Schutzrecht an Schallträgern z.B. von Musikaufnahmen erlischt fünfzig Jahre nach deren Erstveröffentlichung.

Was schützt das Urheberrecht?

Geschützt sind Werke, die eine „eigentümliche“ – das heißt eine individuelle oder originelle – geistige Schöpfung auf den Gebieten der Literatur, der Tonkunst, der bildenden Kunst und der Filmkunst sind. Voraussetzung für den Schutz ist, dass ein über das Alltägliche hinausgehendes Mindestmaß an Originalität und Individualität sowie ein erkennbares geistiges Konzept vorliegen. Es muss sich allerdings nicht um Kunst im engeren Sinn handeln. Geschützt sind Werke der Literatur (Romane, Erzählungen, Gedichte, aber auch Computerprogramme), Werke der Musik (Opern, Operetten Musicals, Lieder, Chansons, Schlager und Pop-Songs), Werke der bildenden Kunst (von Gemälden bis zu Computergrafiken) sowie Werke der Filmkunst (vom Spielfilm bis zum Werbespot). Ebenfalls geschützt sind so genannte „Sammelwerke“. Das sind Sammlungen, die in Folge der Zusammenstellung einzelner Beiträge zu einem einheitlichen Ganzen eine eigentümliche geistige Schöpfung darstellen z.B. eine Enzyklopädie. Die Individualität und Originalität liegt hier also in der Auswahl oder in der Anordnung der Einzelteile.

Welche Rechte hat eine Urheberin oder ein Urheber?

Das Urheberrecht gibt den Urheberinnen und Urhebern die Möglichkeit bestimmte Verwertungen ihrer Werke zu erlauben oder zu untersagen. Für die erlaubte Nutzung (= die Lizenzierung) ihrer Werke oder Leistungen können sie eine Gebühr verlangen.

Im Wesentlichen werden folgende Verwertungsrechte unterschieden:

- Vervielfältigungsrecht: z.B. Druck von Büchern, DVD-Kopien von Filmen
- Verbreitungsrecht: z.B. Verbreitung einer Spielfilmkopie an die Kinos
- Bearbeitungs- und Übersetzungsrecht: z.B. Übersetzung eines Buchs ins Italienische
- Senderecht: z.B. Senden von Musikstücken im Radio
- Vortrags-, Aufführungs- und Vorführungsrecht: z.B. Musikstücke bei Konzerten
- Zurverfügungstellungsrecht: z.B. das Recht, das Werk online zur Verfügung zu stellen [3)]

Was bedeutet das für dich?

Anhand einiger häufig gestellter Fragen erhältst du hier einen Überblick, welche Dinge du beim Downloaden und Online-Kauf von Musik, Film und Software beachten solltest.

Darf ich eine Privatkopie (z.B. von einer Musik-CD) machen?

Eine Kopie ist erlaubt, wenn sie zum persönlichen, privaten Gebrauch gemacht wird. Der private Gebrauch schließt auch Haushaltsmitglieder ein. Der Verkauf von solchen Privatkopien ist verboten. Vorsicht: Das „Recht“ auf Privatkopie ist eingeschränkt, da das Umgehen von Kopierschutzvorrichtungen ebenfalls nicht erlaubt ist.

Darf ich Musik oder Videos aus dem Internet downloaden?

Ob der reine Download von Musik aus dem Internet (also ohne das Musikstück selbst wieder anbieten zu wollen) erlaubt ist, ist unter Juristen und Juristinnen umstritten. Die einen sehen darin eine erlaubte Vervielfältigung zum eigenen Gebrauch, die anderen meinen, auch diese Vervielfältigung zum Eigengebrauch sei nicht erlaubt, wenn bereits die Vorlage selbst unrechtmäßig hergestellt wurde. Eine eindeutige Antwort auf diese Frage ist leider derzeit nicht möglich, du bist aber auf der sicheren Seite, wenn du es nicht tust.

Der Download ist jedenfalls dann nicht rechtswidrig, wenn dieser von einem dazu Berechtigten angeboten wird. Das kommt allerdings bei den peer-to-peer-Tauschbörsen fast nie vor. Es gibt aber auch Websites, wie jene bei der Phillip eingekauft hat, bei denen du gegen Bezahlung Musikfiles erwerben kannst.

[3)] www.ideensindetwaswert.at/ Kapitel 6 – Rechtliche Grundlagen

Darf ich Musikstücke von gekauften CDs als MP3-Datei am eigenen PC anlegen?

Ja. Es spielt grundsätzlich keine Rolle, auf welchem Medium man seine Kopie zum privaten Gebrauch aufzeichnen möchte.

Darf ich legal erworbene Musikstücke in diversen Filesharing-Diensten oder auf meiner Website zum Download freigeben?

Nein. Songs von anderen dürfen ohne deren Einverständnis nicht freigegeben werden, auch wenn diese auf CD gekauft oder für den persönlichen, privaten Gebrauch kopiert wurden. Es würde das „Zurverfügungstellungsrecht" verletzen, das beim Kauf einer CD nicht miterworben wird. Privatkopien dürfen generell nicht dazu verwendet werden ein Werk der Öffentlichkeit zugänglich zu machen, was mit der Freigabe im Internet jedenfalls erreicht wird.

Welchem Schutz unterliegen Computerprogramme?

Die meisten Computerprogramme sind als Werke der Literatur urheberrechtlich geschützt. Neben dem urheberrechtlichen kann das Werk auch noch nach anderen Kategorien, z.B. als „Gebrauchsmuster" oder patentrechtlich geschützt sein.[4)] Das Urheberrechtsgesetz enthält eine Reihe von eigenen Bestimmungen nur für Computerprogramme. Das „Recht" auf Privatkopie gilt bei Computerprogrammen nicht. Sicherungskopien dürfen aber angefertigt werden.

DU HAST DAS RECHT ...

... auf eine Privatkopie bzw. auf eine Sicherungskopie, sofern kein Kopierschutz vorhanden ist. Das Kopieren greift in das Vervielfältigungsrecht ein und ist deshalb eigentlich nur mit vorheriger Zustimmung der Rechteinhaber erlaubt. Musik und Filme dürfen aber zum persönlichen, privaten Gebrauch kopiert werden. Beispiele: CD abspielen im Auto oder am eigenen PC, für die private Nutzung am eigenen MP3-Player, DVD-Player etc. Der private Gebrauch schließt auch Haushaltsmitglieder mit ein. Dabei muss als Vorlage nicht immer ein eigenes Werkstück verwendet werden. Man darf zum Beispiel Fernseh- oder Radiosendungen zu privaten Zwecken aufnehmen oder sich für den privaten Gebrauch Kopien von ausgeliehenen CDs und Videos machen. Der Verkauf von solchen Privatkopien ist verboten.

Das „Ins-Internet-Stellen" von urheberrechtlich geschützten Musikstücken ohne Zustimmung der Rechteinhaber verstößt ebenfalls gegen das Vervielfältigungsrecht, denn diese Vervielfältigung erfolgt nicht zum privaten Gebrauch, sondern dazu, die Musikstücke der Öffentlichkeit zugänglich zu machen. Ein über die Homepage oder auch über sog. „Internet-Tauschbörsen" abrufbares Musikstück wird außerdem online „abrufbar gehalten". Dadurch wird ein weiteres Recht verletzt, nämlich das mit 1. Juli 2003 eingeführte „Zurverfügungstellungsrecht".

[4)] www.ideensindetwaswert.at/ Kapitel 6 - Rechtliche Grundlagen

DU HAST DIE PFLICHT ...

... die Rechte der Urheber (Zurverfügungstellung, Vervielfältigung, Verbreitung etc.) eines Werks (Film, Software, Musikstück) zu achten. Ein Beispiel: Bei Filesharing über Tauschbörsen werden Musikstücke und Filme im Internet in Form digitaler Files oft ohne Zustimmung der Urheberin oder des Urhebers verbreitet. Darüber hinaus kommt es zu Vervielfältigungen, sowohl beim Upload als auch beim Download. Im Jahr 2003 wurde das österreichische Urheberrechtsgesetz, den durch die technologische Entwicklung veränderten Anforderungen angepasst und aktualisiert. Für das interaktive Anbieten eines Werkes im Internet wurde ein eigenes Verwertungsrecht eingeführt, das so genannte „Zurverfügungstellungsrecht". Anwendungsfälle für das Zurverfügungstellungsrecht sind: Upload in ein Filesharing-System, online Abrufbarhalten von Musik auf einer Website oder in Newsgroups.

erlaubt:	verboten:
CDs, MP3-Dateien und DVDs zum privaten Gebrauch kopieren	„Ins-Internet-Stellen" von urheberrechtlich geschützter Musik, Filmen, ... über Tauschbörsen und Filesharing-Netzwerke
Sicherungskopien von Computerprogrammen anlegen	online Abrufbarhalten von Musik auf einer Website oder in Newsgroups
Filme, Musikstücke... von Onlineshops kaufen und downloaden	private Kopien von CDs oder DVDs an Dritte verkaufen
	Umgehen von Kopierschutzvorrichtungen bei CDs und DVDs

Rechtsfolgen bei Urheberrechtsverletzungen

Verstöße gegen das Urheberrechtsgesetz sind keine „Kavaliersdelikte", denn es sind sowohl zivilrechtliche, als auch strafrechtliche Rechtsfolgen vorgesehen. Zivilrechtlich drohen dem Rechtsverletzer Ansprüche auf Unterlassung, Beseitigung (z.B. Löschung illegaler Dateien), Urteilsveröffentlichung, Auskunft (z.B. über die Herkunft illegalen Materials) sowie auf Zahlung eines angemessenen Entgelts oder von Schadenersatz. Die Zahlung von Schadenersatz setzt ein Verschulden voraus, alle anderen zivilrechtlichen Ansprüche bestehen auch ohne Verschulden des Rechtsverletzers. Vorsätzliche Urheberrechtseingriffe sind sogar strafrechtlich ahndbar und können Geldstrafen, in besonders schweren Fällen auch Haftstrafen, zur Folge haben. Die z.B. unbefugte Vervielfältigung zum eigenen Gebrauch ist jedoch nicht strafrechtlich ahndbar.

c) Download und Online-Kauf von Musik, Filmen und Software – was kann schiefgehen?

Beim Download von Musik, Film und Software über das Netz kann es mitunter zu unangenehmen Überraschungen für dich kommen. In diesem Kapitel erfährst du, welche Probleme dabei häufig auftreten und worauf du achten solltest.

Viren, Spyware und Dialer

In Filesharing-Netzwerken werden Unmengen an Daten getauscht. Darunter befinden sich oft Daten die Viren, Trojaner und andere Schadprogramme enthalten und deinen Computer gefährden können. Besonders gefährlich sind so genannte Spyware-Softwareprogramme, die sogar Tastenanschläge protokollieren können und dem „Spion" Informationen über Passwörter, Kreditkartennummern und andere vertrauliche Daten von Computern verschaffen. Auch können sich Dialer in den Dateien verstecken. Das sind Einwahlprogramme, die – ohne Wissen der Benutzer und Benutzerinnen – eine neue kostenpflichtige und meist sehr teure, Internetverbindung aufbauen. Vor Viren, Trojaner, Spyware und anderen Schadprogrammen kannst du deinen Rechner mit einem regelmäßig aktualisiertem Virenschutzprogramm schützen.

Unerwünschte Uploads

Ein anderes Problem entsteht durch den Datentausch selbst. Da die anderen Nutzer von Tauschbörsen auf deinen persönlichen Rechner zugreifen, kannst du versehentlich mehr Dateien tauschen als eigentlich beabsichtigt. Zusätzlich können dir hohe Kosten für konsumierte Datenmengen bei deinem Internet-Provider entstehen.

Unerwünschte Inhalte

Ein weiteres Risiko beim Filesharing: der unerwünschte Zugang zu Inhalten (z.B. pornographische oder gewaltverherrlichende Inhalte). Oft sind Daten absichtlich falsch benannt, um andere zum Download zu verleiten.

Wichtig zu wissen ist weiters, dass du im Netz nicht anonym bist.

Nehmen wir an, jemand stellt über eine Tauschbörse eine Verbindung zu einem anderen User her, um Musikdateien zu übertragen.[5] Beim Übertragen der Software, Musik- oder Filmdateien wird die IP-Adresse des Computers aufgezeichnet.

[5] www.ideensindetwaswert.at/ Kapitel 6 – Rechtliche Grundlagen

d) Young People, Music & the Internet (Quelle: www.childnet-int.org)

Der folgende Text ist für den Englischunterricht bestimmt. Obwohl im Text die Eltern angesprochen werden, betreffen die darin thematisierten Probleme (Download von Musik) vor allem Jugendliche.

What is P2P? As a parent, you've probably already heard your children talk about „Filesharing", „downloading" or „P2P" (peer-to-peer). It's a hot topic for young people. The simple reason: music. People of all ages have always loved to share music, and – just as with digital photography – the Internet has made it extremely easy to share tunes with friends (and strangers) anywhere.

Services like Kazaa, LimeWire and BitTorrent that offer filesharing, or P2P for short, have millions of users around the world. P2P has received a lot of media attention because of legal issues to do with sharing copyright music. But that is just one of the risks involved. In this guide we look at the wider issues of harmful content/contact and privacy and security, as well as the legal risks.

This will help you to understand how your family can enjoy digital music and stay safe and legal. Each filesharing network is a little different, but basically a filesharer goes to a website and downloads its P2P software onto the computer. Usually the software creates a „shared media" folder on your computer which opens it up to fellow filesharers. This enables you to exchange photos and videos, as well as music, software and games, directly between your computer and theirs.

What are the risks to my children? There are benefits to filesharing – for example: you could make your own created music available to millions of people. But the risks are real, too.

Harmful Content/Contact: The greatest risk to children on P2P is unwelcome content, such as pornographic or violent images. Indeed, studies have shown that porn is being widely shared on the P2P networks and that people purposely misname files to trick people into downloading them. A filter that can block website addresses and keywords on webpages rarely blocks porn or violent images and videos on P2P networks. Even files named „Winnie the Pooh" or „Pokemon" have been found to contain pornography. As a parent, you also need to be aware that filesharing software can allow users to chat to other filesharers, most of them strangers, so the same concerns and rules about chatting on the Internet should apply here too. See www.chatdanger.com.

Security: File-sharing software opens „doors" in your computer which can compromise your privacy and security.

Spyware: The biggest pest is spyware – little software programs that are downloaded with media files or „bundled" with filesharing software. Some spyware even logs your keystrokes and provides the person who controls it with passwords, credit card numbers and other confidential information on your computer.

Privacy: You can inadvertently share more of your computer files with other filesharers than you mean to. As studies have shown, this could include confidential information such as medical records and financial information.

Viruses: Filesharers computers are vulnerable to the viruses infecting other machines on the P2P networks and to people trying to control computers remotely, or spammers who want to make money by using thousands of „zombie" PCs to send ads about low-cost mortgages and cheap drugs. One study found that nearly half of the software files on one P2P network contained viruses or other malicious code. If your child downloads one of these malicious files, your PC could be used, among other things, as a porn distributor. If your family PC has been performing slowly, filesharing might be the culprit.[6)]

[6)] www.childnet-int.org/music

Arbeitsblatt
Download und Online-Kauf Übung 1

Arbeitsauftrag

Die Schülerinnen und Schüler sollen unter Zuhilfenahme der Aufzeichnungen aus dem Unterricht oder mit Hilfe des Textes von Kapitel 5 „Download und Online-Kauf von Musik, Filmen und Software“ die angegebenen Begriffe, die sowohl von oben nach unten, unten nach oben, von rechts nach links als auch von links nach rechts angeordnet sind, aus dem Buchstabenmix heraussuchen.

Im Anschluss daran soll die Bedeutung der Begriffe geklärt und diese schriftlich festgehalten werden.

Lernzielkontrolle

Lösungsblatt als Folie

Arbeitsblatt
Download und Online-Kauf Übung 1

Arbeitsauftrag

Suche die angegebenen Begriffe, die sowohl von oben nach unten, unten nach oben, von rechts nach links als auch von links nach rechts angeordnet sind, aus dem Buschstabenmix heraus.

ACCOUNT – DIALER – DIGITAL – DOWNLOAD – FILE – FILESHARING – LIMEWIRE – ONLINE – PEER – PROVIDER – QUICKTIME – SPYWARE – UPLOAD – USER

E	B	A	Y	M	E	N	T	F	L	O	O	R
R	E	E	P	A	G	A	C	C	O	U	N	T
A	E	R	O	N	A	U	T	I	C	C	A	R
W	R	O	N	E	F	D	A	O	L	P	U	P
Y	I	A	K	M	O	T	H	E	R	B	E	D
P	R	O	V	I	D	E	R	S	O	U	R	F
S	U	R	F	T	I	M	E	A	L	I	E	N
V	U	O	H	K	S	E	N	D	I	O	L	A
R	H	I	N	C	O	D	E	L	M	B	A	R
E	U	G	N	I	R	A	H	S	E	L	I	F
E	V	A	L	U	A	O	N	T	W	L	D	I
N	O	U	R	Q	U	L	E	S	I	T	T	L
I	M	S	T	D	A	N	U	F	R	E	B	E
L	I	E	G	A	N	W	H	Y	E	R	S	T
N	E	R	I	V	I	O	B	R	A	I	N	S
O	D	O	L	A	S	D	I	G	I	T	A	L

Lösungsblatt
Download und Online-Kauf Übung 1

E	B	A	Y	M	E	N	T	F	L	O	O	R
R	**E**	**E**	**P**	A	G	**A**	**C**	**C**	**O**	**U**	**N**	**T**
A	E	R	O	N	A	U	T	I	C	C	A	R
W	R	O	N	**E**	F	**D**	**A**	**O**	**L**	**P**	**U**	P
Y	I	A	K	**M**	O	T	H	E	R	B	E	D
P	**R**	**O**	**V**	**I**	**D**	**E**	**R**	S	O	U	**R**	F
S	U	R	F	**T**	I	M	E	A	**L**	I	**E**	N
V	U	O	H	**K**	S	E	N	D	**I**	O	**L**	A
R	H	I	N	**C**	O	**D**	E	L	**M**	B	**A**	R
E	U	**G**	**N**	**I**	**R**	**A**	**H**	**S**	**E**	**L**	**I**	**F**
E	V	A	L	**U**	A	**O**	N	T	**W**	L	**D**	**I**
N	O	**U**	R	**Q**	U	**L**	E	S	**I**	T	T	**L**
I	M	**S**	T	D	A	**N**	U	F	**R**	E	B	**E**
L	I	**E**	G	A	N	**W**	H	Y	**E**	R	S	T
N	E	**R**	I	V	I	**O**	B	R	A	I	N	S
O	D	O	L	A	S	**D**	**I**	**G**	**I**	**T**	**A**	**L**

Beratung:

Verein für Konsumenteninformation: www.konsument.at (Menüpunkt VKI)

Internet Ombudsmann: www.ombudsmann.at

Arbeiterkammer: www.arbeiterkammer.at

Saferinternet.at – Österreichische Informations- und Koordinierungsstelle für sichere Internet- und Handynutzung: www.saferinternet.at

Weiterführende Informationen:

Broschüre von Saferinternet.at: „Safer Surfing – Tipps und Tricks zum sicheren Umgang mit dem Internet" (Pdf-Dateigröße: 4,6 MB): Behandelte Themen: Dos & Don'ts, Shopping, Auktionen, E-Mail und Spam, Viren, Tauschbörsen, die eigene Homepage, Cybercrime, Communitys, Partnersuche und mit einem Glossar und Links:
http://www.saferinternet.at/files/SAFERSURFING.pdf

„Ideen sind etwas wert" – bietet kostenlose Unterrichtsmaterialien und Informationen zum Thema Urheberrecht, Musikdownload und Entstehung von kreativen Werken:
http://www.ideensindetwaswert.at/

Leitfaden „Jugendliche, Musik und das Internet": http://www.childnet-int.org/music (Unterpunkt Downloads, Unterpunkt German leaflet.pdf)

Kostenpflichtiger Download von Musik unter:

Apple iTunes: www.itunes.at

AON Musicdownloads: http://musicdownload.aon.at

chello musiczone: http://www.chello.at/Unterhaltung/Musik/

myCoke music: http://mycokemusic.at/home.aspx

Rechtliche Grundlagen:

Website von Richter Dr. Franz Schmidbauer mit vielen Informationen zum Thema Recht im Internet, E-Commerce, Gesetzestexten, Urteilssammlungen, Kommentaren etc.:
http://www.internet4jurists.at

Informationen zum Verbraucherrecht von VKI und BMSG: www.verbraucherrecht.at

Rechtsinformationssystem des Bundes: www.ris.bka.gv.at

Unterrichtsmaterialien zum Thema **Konsumentenrechte im Internet**

Kauf mit dem Handy – Klingelton, SMS & Co.

Marktplatz Internet 1

Einkaufen im Online-Shop 2

Online-Auktionen 3

Online-Dienstleistungen 4

Download und Online-Kauf von Musik, Filmen und Software 5

Kauf mit dem Handy – Klingelton, SMS & Co. 6

Spam: Unerwünschte E-Mails 7

Private Internetnutzung 8

Glossar 9

Kauf mit dem Handy – Klingelton, SMS & Co.

Lernziele

- Verstehen, was ein Mehrwertdienst ist
- Eine kostenpflichtige Telefonnummer erkennen lernen
- Seriöse Handy-Dienste erkennen lernen
- Lernen, was man bei Problemen mit einer Mehrwert-SMS tun kann
- Die Rechte als Konsumentinnen und Konsumenten bei Mehrwertdiensten verstehen

a) Einführung

Das Handy ist heute aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken. Während in den frühen 90er-Jahren erst sieben Prozent der Österreicherinnen und Österreicher ein Mobiltelefon besaßen, betrug die Anzahl im Jahr 2006 in Österreich fast 9 Millionen (d.h. einige besitzen sogar zwei oder mehrere Handys).[1)] Das Handy erfreut sich aber nicht nur als Kommunikationsmittel großer Beliebtheit: mittlerweile boomen auch verschiedene Zusatzdienste, wie Klingeltöne, Logos, Mehrwert-SMS, kostenpflichtige Infodienste. Viele dieser Angebote werden vor allem von Jugendlichen oft genutzt.

Mehrwertdienste – was ist das?

Aus Fernsehen und Printmedien kennst du wahrscheinlich die vielfältigen Angebote für Mehrwertdienste. Mehrwertdienste sind Dienstleistungen, die über die reine Verbindungsleistung hinausgehen und auf der Handyrechnung zusätzlich verrechnet werden. Beispiele: Klingeltöne, Logos, Spiele, Horoskop, Wetter, TV-Votings und Erotik. Bei Mehrwert-SMS handelt es sich um kostenpflichtige Kurznachrichten, die an eine 08xx oder 09xx Nummer gesendet werden. Gegen Gebühren werden Handylogos, Klingeltöne, Singlechats und ähnliche Dienste angeboten. Die Abrechnung erfolgt entweder pro gesendeter SMS, etwa bei Gewinnspielen, Flirtdiensten und Klingeltönen, oder pro empfangener Nachricht, z.B. bei Abonnements von Nachrichten.[2)] Aber auch durch den Anruf bei einer Mehrwertnummer können bestellpflichtige Dienste angefordert werden. Erkennen kannst du solche Mehrwertdienste an den Anfangsziffern ihrer Rufnummern: 0810, 0820, 0821, 0828, 0900, 0901, 0930, 0931, 0939 und 118.

[1)] http://www.rtr.at/
[2)] http://www.mehrwertdiensteundrecht.de/mehrwertdienste_premium_sms.html

Die Verrechnung von Mehrwertdiensten kann auf zwei Arten erfolgen:

- zeitabhängige Verrechnung: Wenn du für einen Mehrwertdienst pro Sekunde, pro Minute etc. bezahlst (z.B. bei der Telefonauskunft).
- Event-tarifierte Verrechnung: Wenn für einen Mehrwertdienst pro SMS oder Anruf bezahlt werden muss (z.B. Klingeltöne und Logos).

Achtung: Richtig teuer kann es mit den Nummern 09xx werden. Bevor du jedoch noch mehr zu diesen Themen erfährst, solltest du wissen, wie ein Kauf mit dem Handy funktionieren kann.

Gerald und der Klingelton

Im Fernsehen sieht Gerald eine neue Klingeltonwerbung. „Den Ton möchte ich unbedingt für mein Handy haben", denkt er sich und notiert den Zahlencode, der neben dem Preis „seines" Klingeltons eingeblendet wird. Diesen Code schickt Gerald per SMS an die Telefonnummer des Klingeltonanbieters. Kurze Zeit später erhält er von dem Anbieter eine SMS in der folgendes steht: „Danke für die Nutzung von Kling-Klong-Klingelspaß. Die Nutzung dieses Dienstes kostet 2 Euro. Antworte mit ‚JA' um fortzufahren". Gerald sendet daraufhin eine SMS mit ‚JA' und erhält danach eine SMS mit einem Link zu einer Internetadresse. Durch den Befehl „Abrufen" leitet Gerald den Download ein. Nachdem der Download beendet ist, kann Gerald seinen Klingelton bereits benutzen. Die Bezahlung erfolgt erst später. Auf seiner nächsten Handyrechnung findet Gerald den Vermerk „Klingelton für 2 Euro".

b) Rechte und Pflichten – Kauf mit dem Handy

Das Geschäft mit Klingeltönen, Spielen, Logos und Infodiensten boomt. Immer wieder kommt es aber zu Beschwerden über dubiose, unseriöse oder sogar kriminelle „Begleiterscheinungen". Die 2004 erlassene KEM-V (Kommunikationsparameter, Entgelte und Mehrwertdienste-Verordnung) half zahlreiche Probleme in diesem Bereich einzudämmen. In diesem Kapitel findest du einen Überblick zur KEM-V und den wichtigsten Rechten und Pflichten bei der Nutzung von Handydiensten.

DU HAST DAS RECHT...

... vor der Nutzung eines Mehrwertdienstes zu erfahren, wie viel du für diesen Dienst bezahlen musst. Die so genannte Tarifinformation und Entgeltobergrenze legt nicht nur die Obergrenze für das Entgelt bei Mehrwertdiensten fest (z.B. max. 10 Euro für Event-tarifierte Dienste) sondern regelt auch die Art und Weise, in der du über die Entgelte informiert wirst. Diese Information kann auf zwei Arten erfolgen:

- Bei Einzelbestellungen erhältst du nach dem Versenden einer SMS an eine Mehrwertnummer eine „Anbot-SMS“, in der die Tarifinformationen enthalten sind. Für die Anbot-SMS darf übrigens nichts verrechnet werden. Bestätigst du den Erhalt der Anbot-SMS mit einer weiteren SMS, dann gilt der Dienst als bestellt. Ausnahmen sind bei niedrigtarifierten Rufnummern zulässig.
- Bei Abo- und Chatdiensten erhältst du am Anfang des Dienstes eine SMS mit den Preisinformationen und wirst danach immer in 10-Euro-Schritten über die angefallenen Kosten informiert. Diese Regelung gilt allerdings nur, wenn pro Event weniger als 0,70 Euro berechnet werden. Ein Abodienst darf nur dann erbracht werden, wenn die SMS mit den Preisinformationen vom User bestätigt wird.

DU HAST DAS RECHT...

... eine korrekte Beschreibung über den angeforderten Dienst zu erhalten. Das Unternehmen muss sicherstellen, dass die Bewerbung (z.B. im Fernsehen) des Dienstes eine kurze und aussagekräftige Beschreibung des Dienstes (z.B. Gewinnspiel) enthält und einen Hinweis auf die Entgeltlichkeit und Art des Dienstes liefert.

DU HAST DAS RECHT...

... dein Telefon für Mehrwertdienste sperren zu lassen. Um dich vor unerwünschten und kostspieligen Mehrwert-SMS zu schützen hast du die Möglichkeit, bei deinem Mobilfunkunternehmen einmal pro Jahr kostenlos deinen Mobilfunkanschluss sowohl für abgehende als auch für einlangende SMS-Mehrwertdienste vorsorglich sperren zu lassen.

UNTERNEHMEN DIE MEHRWERTDIENSTE ANBIETEN HABEN DIE PFLICHT...

... die Verbindung bei Anrufen zu Mehrwertdiensten nach einer gewissen Zeit zu trennen. Diese Trennungspflicht besagt, dass Verbindungen (bei Kosten unter 2,20 Euro pro Minute) nach 60 Minuten zu trennen sind. Teurere Verbindungen (über 2,20 Euro pro Minute) sind nach 30 Minuten zu trennen.[3] Das ist ein Schutz, damit nicht unbeabsichtigt und unbemerkt zu hohe Kosten entstehen.

Sanktionen

Verstoßen Netzbetreiber oder Diensteanbieter gegen die Bestimmungen der KEM-Verordnung, so droht – je nach Delikt – entweder ein Verwaltungsstrafverfahren bei den zustän-

[3] http://www.konsument.at/konsument/

digen Fernmeldebüros oder es ist ein „Widerrufsverfahren“ bei der RTR-GmbH (Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH) einzuleiten, das den Entzug der Rufnummer zur Folge haben kann. Immer wieder hat sich in den bei der RTR-Schlichtungsstelle anhängigen Verfahren herausgestellt, dass die Entgeltinformationen, wie sie in der KEM-V verpflichtend vorgesehen sind, nur ungenügend bzw. vielfach gar nicht erteilt wurden. Derartige Fälle können zum Entfall der Zahlungspflicht durch den Kunden führen.

c) Kauf mit dem Handy – Was kann schiefgehen?

Die bereits angesprochenen Beschwerden über Mehrwertdienste betrafen oft Abos von Handylogos und Klingeltönen, die in dieser Form nicht bestellt wurden bzw. die nicht abbestellbar waren. In diesem Kapitel findest du einen Überblick zu den häufigsten Problemen und erhältst Tipps zu deren Lösung.

Unzulässige Abonnements

Häufiges Problem: Oft werden mit einer SMS ganze Abonnements verkauft, d.h. mit einer Kurznachricht erhältst du nicht nur einen Klingelton, sondern gleich ein Abonnement über z.B. 100 Klingeltöne. Bei derartigen Abodiensten werden Mehrwert-SMS in regelmäßigen Abständen übermittelt, für die jeweils ein Entgelt anfällt. In zahlreichen Fällen stellt sich heraus, dass den Usern gar nicht bewusst war, einen Vertrag über ein kostenpflichtiges Abonnement abgeschlossen zu haben. Oft ist auch nicht bekannt, wie der Abodienst wieder abbestellt werden kann.

Wichtig:

- Wiederkehrende Abo-SMS müssen jederzeit kostenfrei abbestellt werden können – sende das Kennwort „Stopp“ an den Serviceanbieter. Beeinspruche alle weiteren Rechnungsbeträge bei deinem Mobilfunkunternehmen schriftlich und fristgerecht.
- Du kannst Mehrwertdienste auch über dein Mobilfunkunternehmen sperren lassen. Es erfolgt dann eine komplette Sperre für Mehrwertnummern, d.h. dass du gar keine Mehrwertnummern mehr empfangen kannst – das betrifft dann aber auch jene, die du trotzdem bekommen willst.
- Eine weitere Möglichkeit ist eine Sperre der betreffenden Mehrwertnummer über www.sms-sperre.at. Das geht so: Gib auf www.sms-sperre.at einfach deine Rufnummer und die Nummer des jeweiligen Mehrwertdienstes ein. Im Anschluss erhältst du per SMS einen Code zugesandt. Wenn du diesen Code auf www.sms-sperre.at eingibst wird die Mehrwertnummer für dein Handy gesperrt. Der Vorteil dieses Dienstes ist, dass du einzelne Mehrwertnummern sperren lassen kannst.

- Wenn dir die betroffene Mehrwertnummer bekannt ist, besteht die Möglichkeit die Adresse des Unternehmens auf der Website der RTR, www.rtr.at, unter dem Menüpunkt „Telekommunikation“ Unterpunkt „Nummerierung“, abzurufen.
- Wenn du das Unternehmen kennst und von ihm keine weitere Mehrwert-SMS erhalten willst, solltest du ihm schriftlich mitteilen, dass er die Übermittlung der Mehrwert-SMS einstellen soll. Solltest du die Mehrwert-SMS gar nicht bestellt haben (und somit auch kein Vertrag zwischen dir und dem Anbieter existieren) solltest du ihn außerdem darauf hinweisen, dass eine vertragliche Grundlage für die Verrechnung der SMS fehlt. In diesem Fall solltest du diesbezüglich von deinem Mobilfunkanbieter verrechnete Gebühren durch einen Rechnungseinspruch einfordern. Näheres dazu kannst du auf der Website der RTR unter dem Menüpunkt „Telekommunikation“ Unterpunkt „Konsumentenservice“ erfahren.

Internetzugriff über Handy

Die meisten neuen Mobilfunkgeräte können heute Internetdienste der Mobilfunkbetreiber nutzen. Die Handys sind meist derart konfiguriert, dass die Nutzung des Internet sofort möglich ist. Der Internetzugriff über das Handy verursacht aber nicht selten hohe Kosten. Besonders beim Download von Spielen etc. können erhebliche Zusatzkosten entstehen!

Wer dies von vornherein ausschließen will, kann sein Handy so einstellen, dass die Nutzung des Internet nicht mehr möglich ist.[4] Näheres ist dem Benutzerhandbuch des Gerätes zu entnehmen oder vom Mobilfunkunternehmen zu erfahren.

Spam-SMS

Spam-SMS sind unerwünschte und in Österreich rechtswidrige Werbe-SMS, die in großer Zahl an Mobilfunkkunden geschickt werden. Am häufigsten sind so genannte Flirt-SMS, in denen man aufgefordert wird, eine kostenpflichtige 09xx-Nummer anzurufen. In anderen Fällen wollen einem SMS glauben machen, dass man etwas gewonnen hat und man wird ebenfalls aufgefordert eine 09xx-Nummer anzurufen. Vereinzelt sind auch Ketten-SMS im Umlauf, in denen bei Weiterleitung der Nachricht Geldbeträge versprochen werden. Sofern du nicht vorher zugestimmt hast, handelt es sich bei all diesen SMS um eine missbräuchliche und illegale Verwendung der Mobilfunknetze. Spam-SMS werden oft auf Verdacht und nach dem Zufallsprinzip an Nummern versendet, die aus öffentlichen Quellen und Internetplattformen stammen, in denen Mobiltelefonnummern registriert sind. Solltest du Spam-SMS erhalten, kannst du beim Fernmeldebüro Anzeige erstatten oder eine Unterlassungsklage erheben.

[4] http://www.bmsg.gv.at

Sei vorsichtig bei der Bekanntgabe deiner Handynummer um lästige Anrufe oder Spam-SMS zu verhindern!

Wie erkenne ich seriöse Anbieter?

Seriöse Dienste erkennst du an der umfassenden Information, die du vor und während der Inanspruchnahme erhältst.

Schon mit deiner ersten SMS solltest du bei seriösen Diensten Informationen wie „Was kostet eine SMS? Wie kann ich den Dienst mit sofortiger Wirkung wieder stoppen?“ erhalten. Seriöse Anbieter verwenden das vorgeschriebene Opt-In Verfahren. Bei einem Opt-In Verfahren erhältst du eine SMS in der z.B. steht „Wollen Sie diesen Service in Anspruch nehmen schicken sie ‚JA'.“ Erst mit deiner Antwort startest du den Service

- Du solltest ein SMS von unbekannten Absendern oder mit eindeutigem Werbeinhalt immer löschen. Reagiere nicht auf Aufforderungen eine Antwort–SMS zu senden oder eine Mehrwertnummer anzurufen.
- Beachte bei einer Bestellung per SMS, dass du mit einer einzigen SMS-Bestellung oft ein Abonnement für einen längeren Zeitraum abschließt und dafür regelmäßig Kosten anfallen können. In der Werbung wird das oft verschwiegen oder klein gedruckt.
- Achte darauf, ob in SMS-Angeboten Informationen wie Firmenname, genauer Firmensitz, Kontaktmöglichkeiten und genaue Angaben zum Vertragsinhalt und zu den Preisen angegeben sind. Wer diese Infopflichten nicht erfüllt, missachtet bereits viele Verbraucherschutzvorschriften. Lass dich nicht auf Angebote ein, bei denen der Anbieter anonym bleiben möchte oder bloß eine Postfachadresse bekannt gibt.
- Bei Anbietern aus dem Ausland ist zu bedenken, dass im Streitfall wenig Aussicht auf eine rasche Lösung besteht.
- Anbieter von SMS-Chats und Flirtlines sind interessiert, den SMS- oder MMS-Austausch möglichst lange in Gang zu halten. In der Regel musst du für jedes versendete und eingehende SMS extra bezahlen.

Dialer-Programme

Die KEM-Verordnung regelt nicht nur Mehrwertdienste für Handy und Festnetztelefon. Sie regelt auch die Einwahl über den Telefonanschluss ins Internet über bestimmte Nummern, da es mit so genannten Dialer-Programmen oft Probleme gab. Dialer-Programme werden beim Surfen im Internet oft unbemerkt auf einen Computer heruntergeladen und stellen eine teure

[5] http://www.konsument.at/konsument/

Internetverbindung via Mehrwertnummer her. Vor Inkrafttreten der KEM-Verordnung haben sich Dialer-Programme über österreichische Mehrwertnummern eingewählt und so oft hohe Telefonrechnungen verursacht.

Die KEM-Verordnung schaffte mehr Transparenz: Dialer dürfen nur mehr ausschließlich in der so genannten Rufnummerngasse (0)939 angeboten werden. Willst du einen derartigen Dienst nutzen, musst du zuerst diese Dienste bei deinem Internetprovider freischalten lassen. Dies soll sicherstellen, dass Dialer nur auf ausdrücklichen Wunsch des Nutzers erreichbar sind. Weiters muss vor dem Aufbau einer Verbindung zu einem Mehrwertdienst der Preis in Euro pro Minute, der Dienstleister und dessen Anschrift sowie die vollständige für die Wahl vorgesehene Rufnummer angezeigt werden. Außerdem darf die Verbindung erst dann aufgebaut werden, wenn die Nutzerin oder der Nutzer die Kenntnisnahme der oben genannten Informationen bestätigt hat.[5] **Achtung:** Dialer, die ausländische Mehrwertnummern anwählen sind von der KEM-Verordnung nicht erfasst und verursachen ebenfalls hohe Kosten. Diese Nummern erkennst du an der Auslandsvorwahl mit 00 als erste zwei Ziffern.

Den besten Schutz vor diesen Programmen bieten Breitbandanschlüsse, da Dialer-Programme zur Einwahl einen Telefonanschluss benötigen und der Internetzugang mittels Breitband nicht direkt über den Telefonanschluss erfolgt. Weitere Schutzmöglichkeiten sind Tarifzonensperren zu ausländischen Rufnummern sowie Schutzsoftware.

Arbeitsblatt
Kauf mit dem Handy – Klingelton, SMS und Co. Übung 1

Arbeitsauftrag

Die Schülerinnen und Schüler sollen unter Zuhilfenahme der Aufzeichnungen aus dem Unterricht oder mit Hilfe des Textes von Kapitel 6 „Kauf mit dem Handy – Klingelton, SMS und Co." die nachstehenden Sätze lesen und nach ihrer richtigen oder falschen Aussage klassifizieren. Bei den falschen Sätzen sollen die richtigen Aussagen ergänzt werden.

Lernzielkontrolle

Lösungsblatt als Folie

Arbeitsblatt
Kauf mit dem Handy – Klingelton, SMS und Co. Übung 1

Arbeitsauftrag

Lies die nachstehenden Sätze und klassifiziere diese nach ihrer richtigen oder falschen Aussage. Schreibe ein großes R oder F an das Ende des Satzes. Bei den falschen Sätzen ergänze die richtigen Aussagen.

Bei Abo- und Chatdiensten müssen keine Entgeltinformationen erbracht werden.
.....

Der Internetzugriff über das Mobiltelefon ist billiger als über einen PC.
.....

Mehrwert-SMS sind Dienstleistungen, die gratis Kurznachrichten übermitteln.
.....

Ich kann eine Sperre der Mehrwertnummern über das Internet bewirken.
.....

Die Abrechnung von Mehrwertdiensten erfolgt nach Zeiteinheiten oder nach der Anzahl der SMS oder Anzahl der Anrufe. .....

Ich kann mein Telefon für Mehrwertdienste nicht sperren lassen.
.....

Wiederkehrende Abo-SMS muss ich ein halbes Jahr behalten, bevor ich diese kündigen kann. .....

Anrufe zu Mehrwertdiensten müssen nach 30 Minuten getrennt werden, wenn der Preis pro Minute höher ist als 2,20 Euro. .....

Ich kann eine Sperre der Mehrwertnummer über mein Mobilfunkunternehmen einrichten lassen. .....

Breitbandanschlüsse sind ein idealer Schutz vor Dialer-Programmen. .....

Mehrwertdienste haben als Rufnummer 006 oder 007.
.....

Event-tarifierte Dienste haben eine Obergrenze von 20.- Euro.
.....

Lösungsblatt
Kauf mit dem Handy – Klingelton, SMS und Co. Übung 1

Bei Abo- und Chatdiensten müssen keine Entgeltinformationen erbracht werden.
F (müssen schon)

Der Internetzugriff über das Mobiltelefon ist billiger als über einen PC.
F (teurer)

Mehrwert-SMS sind Dienstleistungen, die gratis Kurznachrichten übermitteln.
F (kostenpflichtig)

Ich kann eine Sperre der Mehrwertnummern über das Internet bewirken.
R

Die Abrechnung von Mehrwertdiensten erfolgt nach Zeiteinheiten oder nach der Anzahl der SMS oder Anzahl der Anrufe. **R**

Ich kann mein Telefon für Mehrwertdienste nicht sperren lassen.
F (schon möglich)

Wiederkehrende Abo-SMS muss ich ein halbes Jahr behalten, bevor ich diese kündigen kann. **F (jederzeit)**

Anrufe zu Mehrwertdiensten müssen nach 30 Minuten getrennt werden, wenn der Preis pro Minute höher ist als 2,20 Euro. **R**

Ich kann eine Sperre der Mehrwertnummer über mein Mobilfunkunternehmen einrichten lassen. **R**

Breitbandanschlüsse sind ein idealer Schutz vor Dialer-Programmen. **R**

Mehrwertdienste haben als Rufnummer 006 oder 007.
F (0810, 0820, 0821, 0828, 0900, 0901, 0930, 0931, 0939 und 118)

Event-tarifierte Dienste haben eine Obergrenze von 20.- Euro.
F (10,- Euro)

Beratung:

Handywissen.at – Informationen und Tipps zur Handynutzung: www.handywissen.at

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH): www.rtr.at

Verein für Konsumenteninformation: www.konsument.at (Menüpunkt VKI)

Internet Ombudsmann: www.ombudsmann.at

Arbeiterkammer: www.arbeiterkammer.at

Weiterführende Informationen:

„Der Handy-Guide. Alles was Recht ist" vom Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz:
http://www.bmsg.gv.at/cms/site/attachments/2/9/3/CH0036/CMS1091089868037/handybroschuerear5.pdf

Tipps der RTR für Mobilfunkkunden:
http://www.rtr.at/web.nsf/deutsch/Telekommunikation_Konsumentenservice_Roaming

„Handy-Guide – Alles rund ums Telefonieren mit dem Handy"; Handy Guide der mobilkom austria und der Kinder- und Jugendanwaltschaft Wien:
http://www.mobilkomaustria.com/CDA/getAttachment_mk/0,3148,1048,00.handy_guide.pdf

Zur Kostenkontrolle bietet die Arbeiterkammer den Tarifwegweiser Mobiltelefonie und den „Handy unter Palmen"-Tarifrechner für ausgewählte Urlaubsländer an:
http://www.arbeiterkammer.at (Menüpunkt Konsument, Unterpunkt Handy unter Palmen)

Empfangssperre für teure Mehrwert-SMS: www.sms-sperre.at.

Übersicht der Mehrwertnummern mit den jeweiligen Diensten und Tarifen vom Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz:
http://www.bmsg.gv.at/cms/site/attachments/6/3/3/CH0036/CMS1107357263823/mehrwertnummern.pdf

Rechtliche Grundlagen:

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH): www.rtr.at

Website von Richter Dr. Franz Schmidbauer mit vielen Informationen zum Thema Recht im Internet, E-Commerce, Gesetzestexten, Urteilssammlungen, Kommentaren etc.:
http://www.internet4jurists.at

Informationen zum Verbraucherrecht von VKI und BMSG: www.verbraucherrecht.at

Rechtsinformationssystem des Bundes mit Gesetztestexten und gerichtlicher Entscheidungssammlung: www.ris.bka.gv.at

Unterrichtsmaterialien zum Thema **Konsumentenrechte im Internet**

Spam: Unerwünschte E-Mails

Marktplatz Internet 1

Einkaufen im Online-Shop 2

Online-Auktionen 3

Online-Dienstleistungen 4

Download und Online-Kauf von Musik, Filmen und Software 5

Kauf mit dem Handy – Klingelton, SMS & Co. 6

Spam: Unerwünschte E-Mails 7

Private Internetnutzung 8

Glossar 9

Spam: Unerwünschte E-Mails

Lernziele

- Die Unterschiede zwischen Spammails und seriösen Mails erkennen
- Die Gefahren von Spammails verstehen
- Lernen, wie man sich erfolgreich gegen Spam schützen kann
- E-Mails mit betrügerischer Absicht erkennen
- Die Rechte als Konsumentinnen und Konsumenten bei unerwünschten E-Mails verstehen

a) Einführung

E-Mail hat innerhalb weniger Jahre die Welt verändert. Anfang der 90er-Jahre des zwanzigsten Jahrhunderts war E-Mail für die große Mehrheit der Menschen noch etwas Unbekanntes – seit dieser Zeit wurde E-Mail zu einem der wichtigsten Kommunikationsmittel. Inzwischen können nicht nur mit PCs sondern auch mit Mobiltelefonen und vielen anderen Geräten E-Mails versendet und empfangen werden. Selbständig E-Mail versendende Autos, Waschmaschinen und Kühlschränke, die ihre Besitzer an dieses und jenes erinnern, werden bald alltäglich sein – unabhängig davon, ob wir uns darauf freuen oder nicht.

In den vergangenen Jahren rückte E-Mail immer wieder ins Zentrum der öffentlichen Diskussion. Schuld daran ist der immer stärker werdende Missbrauch von E-Mail durch das massenweise Versenden von unerwünschten Werbemails („Spam"). Diese lästigen E-Mails werden ohne Verlangen und ohne Zustimmung der Empfängerin oder des Empfängers zugesendet – sie sind also die moderne Form von Postwurfsendungen. Die „Spammer" sammeln dazu E-Mail-Adressen von Internetnutzern in Diskussionsforen, auf Internetseiten, bei Gewinnspielen oder bei Online-Bestellungen. Werbung via E-Mail ist für Werbetreibende attraktiv, weil sie damit eine große Anzahl von Konsumenten billig erreichen können. Wie aber kommt es zur „Spam-Lawine"?

Hannah und die 200 Spams

Hannah ist 15 Jahre und im Internet sehr aktiv. Sie hat nicht nur viele Freundinnen und Freunde, mit denen sie regelmäßig E-Mails austauscht, sondern führt auch ein Internettagebuch, einen so genannten Weblog. Mindestens einmal pro Woche veröffentlicht sie dort ihre selbst geschriebenen Texte und mit der Handykamera gemachten Fotos. Da der Weblog immer etwas Neues zu bieten hat, gibt es schon ein paar hundert Menschen

im Internet, die dort regelmäßig vorbeischauen und ihr auch manchmal Rückmeldung dazu geben.

Vor ein paar Monaten allerdings hat Hannahs Mailbox begonnen förmlich „überzugehen" von Werbemails und anderem Blödsinn. Offenbar hatte jemand ihre E-Mail-Adresse vom Weblog kopiert und an sämtliche Spammer dieser Welt weitergeleitet. 200 Spammails erhielt sie pro Tag, die „echten" Mails gingen im Schrott unter. Es musste etwas unternommen werden: Hannah holte sich Hilfe von einer Freundin, die sich mit der Technik besser auskennt als sie. Seitdem hat sie zwei Spamfilter laufen, einen bei ihrem Internetprovider und einen in ihrem E-Mail-Programm. Diese Maßnahme hat dazu geführt, dass sie kaum noch Spam bekommt. Außerdem hat sie eine zweite Mailadresse. Diese Adresse hat sie nur ihren Freunden gegeben und die wird sie auch nicht am Weblog öffentlich machen. Dadurch kann sie „seriöse Mails" vom Spam in ihrer Mailbox besser trennen.

Spam – was ist das?

Der Begriff „Spam", der sich für diese Art von E-Mails verbreitet hat, geht auf ein vor allem in England und in den USA bekanntes Dosenfleisch zurück, das unter der Marke Spam angeboten wird. Dieses Dosenfleisch spielt in Sketchen der bekannten Komikergruppe Monty Python eine Rolle. In einer Szene sang eine Gruppe Wikinger „Spam, Spam, Spam…", und unterdrückte damit jegliche Unterhaltung im Raum.

Kaum jemand der regelmäßig das Internet nutzt, ist heute davor gefeit, Opfer von Spammails zu werden. Speziell wenn man mit seiner E-Mail-Adresse „unvorsichtig" umgeht und sie an viele Menschen weitergibt, wird es nicht lange dauern, bis man mehr unerwünschte Werbemails von Unbekannten erhält als Nachrichten von Freundinnen und Freunden. Spam ist zu einem ernsthaften Problem geworden. Spam ist nicht nur lästig, es richtet enormen wirtschaftlichen Schaden an und macht für viele den sinnvollen Einsatz von E-Mail zur Qual.

Das Versenden von Spammails ist in Österreich zwar verboten, was aber wenig am Problem mit Spam ändert. Denn die meisten Spammails kommen aus anderen Ländern, wo es die strengen österreichischen Verbote nicht gibt.

Es gibt viele unterschiedliche Arten von Spam. Hier die wichtigsten:

Spams, die dich zum Kauf eines Produkts oder einer Dienstleistung verleiten wollen

- E-Mails von Geschäften im Internet, mit denen du noch nie zu tun hattest
- E-Mails, die dir ein hohes Einkommen versprechen wenn du bei undurchsichtigen und betrügerischen Geschäften mitmachst (z.B. Ein Prinz aus einem afrikanischen Land bittet dich Geldüberweisungen für ihn zu organisieren und verspricht dir eine hohe Belohnung dafür)
- Werbung für Potenzmittel (z.B. Viagra) und andere Medikamente

- Schönheitsoperationen (z.B. Vergrößerung der Geschlechtsorgane)
- Ernährungszusätze (z.B. Schlankheitsmittel)
- Pornos und vieles mehr
- E-Mails und SMS, die dich zum Anruf von teuren Mehrwertnummern bringen wollen

Diese Angebote sind zumeist nicht nur unseriös und überteuert, sondern die Bestellungen kommen auch nicht an bzw. die Leistungen werden nach Bezahlung nicht erbracht.

Spams, die dich zur Weitergabe deiner persönlichen Daten auffordern

- Bewerbung von „interessanten" Internetseiten
- Onlinegames
- Gewinnspiele und vieles mehr

Diese Spams dienen dazu, dir deine persönlichen Daten zu entlocken um sie z.B. an Adressverlage zu verkaufen.

Spams als Kettenbriefe, die dich zum Weiterleiten an deine Freunde auffordern

(sogenannte „Hoaxes", von engl. hoax = Falschmeldung)

- Mails, mit sensationellen Neuigkeiten, die aber meist nicht stimmen (z.B. Horrormeldungen über ein Unternehmen)
- Mails, in denen große Softwareunternehmen auf Sicherheitsmängel bei der eigenen Software hinweisen
- Virenwarnungen und vieles mehr

Die so entstehenden elektronischen Kettenbriefe pflanzen sich so monatelang über den gesamten Globus fort. Sie beinhalten allerdings meist unwahre oder Ruf schädigende Geschichten. Wenn du solche E-Mails weiterleitest, kannst du selbst zum Absender von Spam werden.[1)]

Die Technische Universität Berlin hat sich des Themas mit einer besonders umfangreichen Seite im Internet angenommen (www.hoax-info.de). Dort werden neben Tipps auch laufend Informationen zu den jeweils aktuellen Hoax-Serien im deutschsprachigen Raum veröffentlicht.

Spams, die selbst ein Computervirus enthalten

E-Mail-Anhänge, die lustige Spiele oder anderes versprechen, in Wirklichkeit aber Schaden anrichten.

[1)] Gerhard Laga, Jürgen Gangoly und Michael Eisenriegler „spam://e-mail-werbung" Österreich 2004

Das sind zumeist harmlos erscheinende E-Mails, in denen du zur Weiterleitung an deine Freunde aufgefordert wirst. Wenn du ein solches E-Mail öffnest, dann verbreitet sich das Virus über deine Mailbox auf andere Computer.

Spams, die dich auf gefälschte Internetseiten locken wollen

- Mails von angeblichen „Banken" oder betrügerischen Seiten, in denen du dazu aufgefordert wirst, deine Kontodaten zwecks „Sicherheitsüberprüfung" auf einer Website einzugeben. Deine Kontodaten oder Kreditkartendaten fallen dann Betrügern in die Hände. („Phishing": Kunstwort aus „Password" und „Fishing")
- Mails, die dich auf eine Website locken, auf der ohne dein Wissen deine Telefonrechnung belastet wird („Dialer" von engl. dialer = Einwahlprogramm)

b) Rechte und Pflichten – gesetzlicher Rahmen gegen Spam

Spam ist ein internationales Problem, das nicht in Österreich alleine gelöst werden kann: Die meisten Spams kommen aus dem Ausland, von unseriösen Geschäftsleuten oder Betrügern in der ganzen Welt. In der Europäischen Union und in allen Mitgliedsländern der EU – damit auch in Österreich – gibt es eigene Gesetze gegen Spam. Gegen Spammails aus Österreich und den anderen EU-Ländern kann man sich also zur Wehr setzen. Gegen Spams aus allen anderen Teilen der Welt ist das kaum oder gar nicht möglich.

Die in Österreich geltenden Gesetze geben – vereinfacht – folgende Definition von unerlaubter E-Mail-Werbung (Spam):

Die Zusendung einer elektronischen Post – einschließlich SMS – ist ohne vorherige Einwilligung des Empfängers unzulässig, wenn

- 1. die Zusendung zu Zwecken der Werbung erfolgt oder
- 2. an mehr als 50 Empfänger gerichtet ist.
- Außerdem ist die Zusendung von E-Mails zu Werbezwecken nicht erlaubt, wenn die Identität des Absenders verschleiert oder verheimlicht wird oder wenn keine echte E-Mail-Adresse vorhanden ist, an die du dich wenden kannst.

Das Gesetz sieht also vor, dass dir nur dann ein Massen-E-Mail oder eine Werbung geschickt werden darf, wenn du das dem Absender vorher erlaubt hast, z.B. indem du bei einer Online-Bestellung das Feld „Ich will Informationen zugeschickt bekommen" anklickst. Wie so oft im Leben gibt es aber auch hier Ausnahmen. Elektronische Werbung ist dann erlaubt, wenn folgende Bedingungen gemeinsam erfüllt sind:

- Wenn der Absender deine E-Mail-Adresse bekommen hat, als du bei ihm etwas gekauft hast

  UND

- Das Werbe-E-Mail Informationen über Produkte oder Dienstleistungen des Unternehmens enthält, die jenen ähnlich sind, die du dort gekauft hast

  UND

- Du in dem E-Mail die kostenlose Möglichkeit bekommst, die Zusendung weiterer E-Mails abzubestellen

  UND

- Du nicht in einer Robinson-Liste eingetragen bist.

Tipp

Was du gegen Spam tun kannst: Es gibt leider keinen vollständigen Schutz gegen Spam. Es gibt aber Möglichkeiten, um die Zahl von Spams gering zu halten. Hier ein paar Tipps von Internetprofis:

Lege dir mehrere E-Mail-Adressen an! Gehe vorsichtig mit deiner E-Mail-Adresse um und veröffentliche sie nur, wenn es absolut notwendig ist. Es ist ratsam, mindestens zwei E-Mail-Adressen zu haben: Die eine verwende nur für Freundinnen und Freunde, Familie oder die Arbeit. Mit der zweiten kannst du an die Öffentlichkeit gehen, z.B. wenn du in Foren postest, dich in Gästebücher einträgst oder dich auf einer Website registrierst. Wenn dir bei dieser „öffentlichen" E-Mail-Adresse der Spam zu viel wird, dann kannst du sie gegen eine andere austauschen und deine Freunde können dir trotzdem noch E-Mails an deine „echte" Adresse senden.

Antworte niemals auf Spam! Antworte nie auf Spammails, auch nicht um dich zu beschweren. Denn dann bestätigst du dem „Spammer", dass deine E-Mail-Adresse echt ist – du bekommst danach nur noch mehr Spams.

Veröffentliche deine Adresse nicht! Vermeide, dass deine E-Mail-Adresse z.B. auf deiner Homepage aufscheint. „Tarne" deine E-Mail Adresse, damit sie für Programme, die das Web durchsuchen nicht erkennbar ist. Verwende z.B. eine Grafik, auf der die E-Mail-Adresse aufscheint, anstatt sie im Text wiederzugeben, damit andere Computer diese E-Mail-Adresse nicht auslesen können.

Verwende Spamfilter! Spamfilter dienen dazu, Spammails herauszufiltern, bevor sie in deinem Posteingang ankommen. Dazu gibt es zwei Möglichkeiten: Den Spamfilter in deinem Mailprogramm und den Filter deines Providers.

Trage dich auf der Robinson-Liste ein! Auf diesen Listen können sich Konsumenten eintragen und damit bekanntgeben, dass sie keine Werbung bekommen wollen. Du wirst danach zwar nicht so abgeschieden leben wie die Romanfigur Robinson Crusoe, aber mit deutlich weniger Werbung als vorher. Informationen dazu findest du auf der Website der österreichische Regulierungsbehörde RTR (www.rtr.at).

Arbeitsblatt
SPAM: Unerwünschte E-Mails Übung 1

Umsetzung

Einzel- oder Partnerarbeit

Arbeitsauftrag

Bei Einzelarbeit:
Jede Schülerin und jeder Schüler erhält 8 Fragen, deren Antworten sich unter Zuhilfenahme der Aufzeichnungen aus dem Unterricht oder mit Hilfe des Textes von Kapitel 7 „Spam: Unerwünschte E-Mails“ ergeben. Nach jeder Antwort trägt er den Lösungspfeil in das Arbeitsblatt so ein, dass er beim Punkt A beginnt und bei richtigen Antworten bei B ankommt.

Die Bewegung des Lösungspfeils ist folgende:

richtige Antwort a	Pfeil waagrecht nach rechts
richtige Antwort b	Pfeil schräg nach rechts hinunter
richtige Antwort c	Pfeil senkrecht nach unten

Bei Partnerspiel:
Wie bei Einzelarbeit, allerdings erfolgt die Beantwortung der Fragen im Team, dadurch ist eine Diskussion über die richtige Antwort möglich.

Lernzielkontrolle

Richtige Antworten sind:
1c – 2b – 3b – 4c – 5a – 6a – 7c – 8b

Lösungsblatt als Folie, wo der Lehrer die richtigen Pfeile einträgt

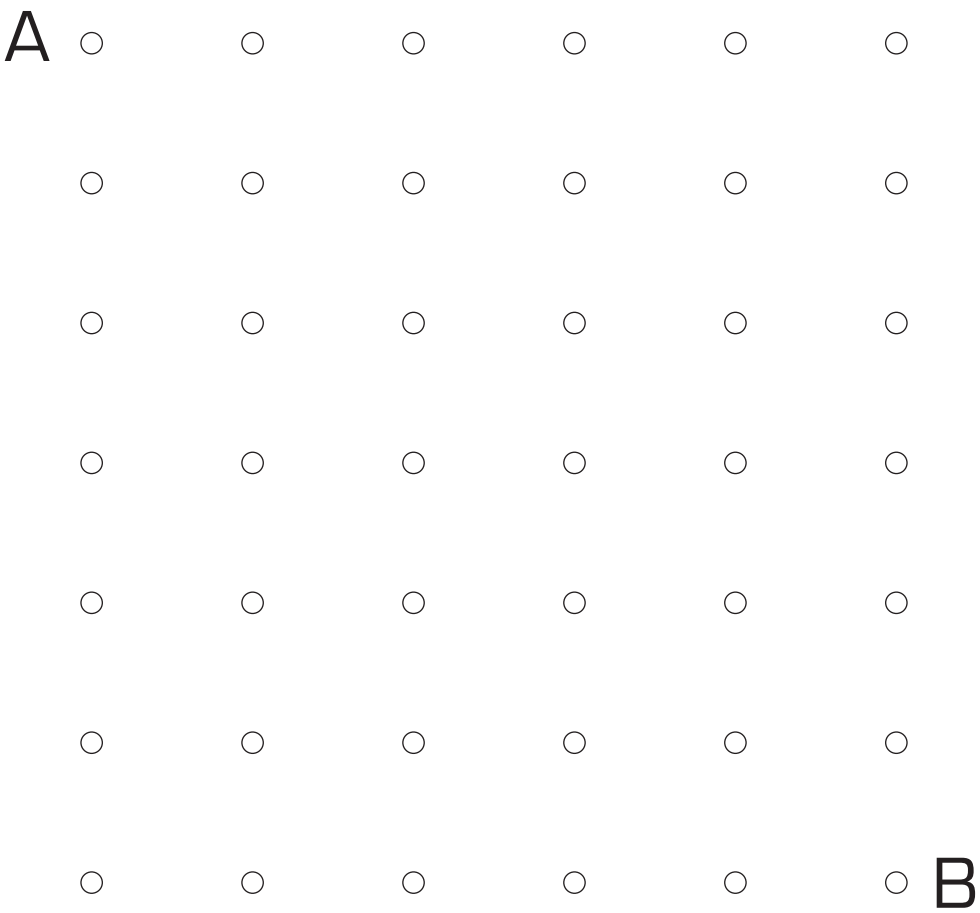
Arbeitsblatt
SPAM: Unerwünschte E-Mails
Übung 1

Suche die richtige Antwort aus und trage vom Startpunkt A den Lösungspfeil folgendermaßen ein:

richtige Antwort a	Pfeil waagrecht nach rechts
richtige Antwort b	Pfeil schräg nach rechts hinunter
richtige Antwort c	Pfeil senkrecht nach unten

Bei richtigen Antworten gelangst du mit dem letzten Pfeil zum Punkt B.

Viel Spaß!



Arbeitsblatt
SPAM: Unerwünschte E-Mails
Fragen zu Übung 1

1. Das Versenden von Spammails ist in Österreich
   a. nur an Arbeitstagen erlaubt
   b. nur an Sonntagen erlaubt
   c. überhaupt nicht erlaubt

2. Die Eintragung auf einer Liste reduziert die Spam-Zusendungen, wie heißt diese?
   a. Hamilton
   b. Robinson
   c. Edison

3. Wer sammelt E-Mail-Adressen von Internetnutzerinnen und Internetnutzern für Werbeaussendungen?
   a. Spanner
   b. Spammer
   c. Sammler

4. Woher leitet sich das Wort „Spam“ ab?
   a. Katzenfutter
   b. Fischkonserve
   c. Dosenfleisch

5. E–Mail-Werbung in Österreich
   a. ist kostenlos
   b. hat einen Fixpreis
   c. ist kostenpflichtig

6. Wer veröffentlicht Informationen zu „Hoax E-Mails“ im deutschen Sprachraum?
   a. Technische Universität Berlin
   b. Technische Universität Wien
   c. Technische Universität München

7. Welche Institution hilft dir Spam zu reduzieren?
   a. Restitutionsamt
   b. Regelmentbüro
   c. Regulierungsbehörde

8. Wie viele E-Mail-Adressen sollte man mindestens besitzen um Spam in den Griff zu bekommen?
   a. 1
   b. 2
   c. 3

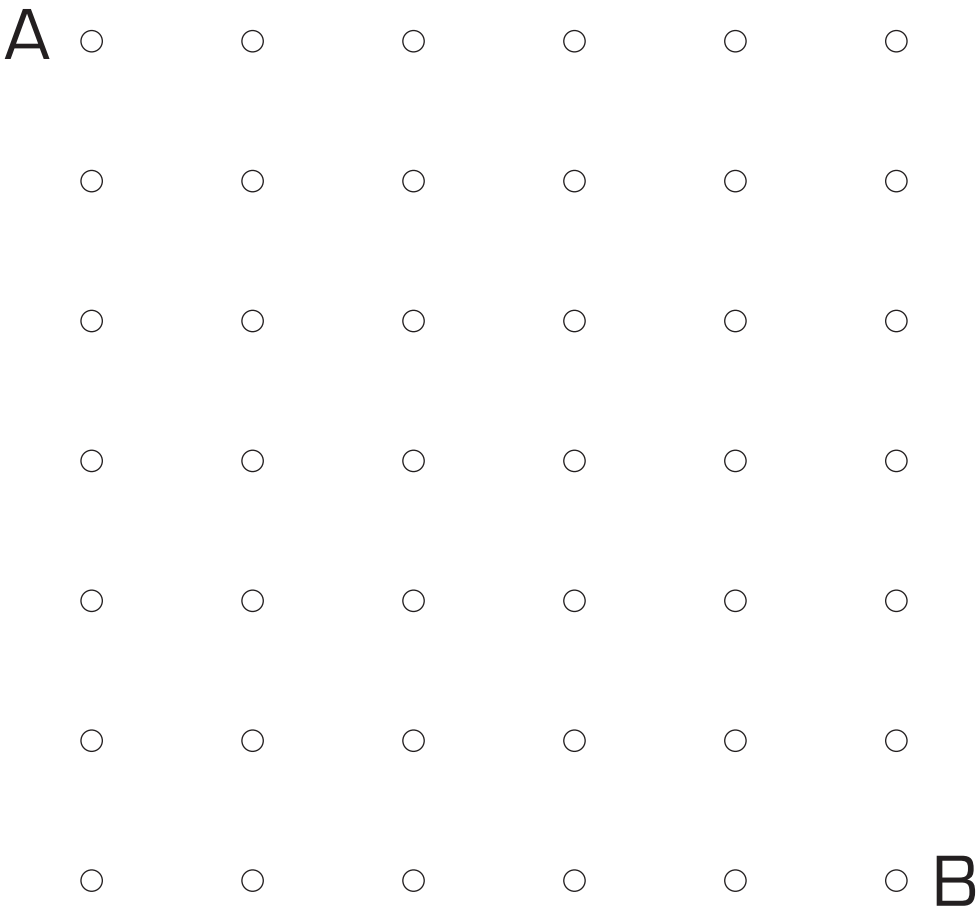
Lösungsblatt
SPAM: Unerwünschte E-Mails
Übung 1

Suche die richtige Antwort aus und trage vom Startpunkt A den Lösungspfeil folgendermaßen ein:

richtige Antwort a	Pfeil waagrecht nach rechts
richtige Antwort b	Pfeil schräg nach rechts hinunter
richtige Antwort c	Pfeil senkrecht nach unten

Bei richtigen Antworten gelangst du mit dem letzten Pfeil zum Punkt B.

Viel Spaß!



Beratung:

Verein für Konsumenteninformation: www.konsument.at (Menüpunkt VKI)

Internet Ombudsmann: www.ombudsmann.at

Arbeiterkammer: www.arbeiterkammer.at

Saferinternet.at – Österreichische Informations- und Koordinierungsstelle für sichere Internet- und Handynutzung: www.saferinternet.at

Weiterführende Informationen:

Saferinternet.at – Österreichische Informations- und Koordinierungsstelle für sichere Internet- und Handynutzung: www.saferinternet.at

Rundfunk- und Telekom Regulierungs GmbH (RTR-GmbH): www.rtr.at (Menüpunkt Telekommunikation, Unterpunkt Konsumentenservice)

„spam://e-mail-werbung" von Gerhard Laga, Jürgen Gangoly und Michael Eisenriegler. Das Buch (ISBN 3-7046-4330-0) erschien 2004 im Verlag Österreich und kann im Internet unter www.spambuch.at bestellt werden.

Eine gute Übersicht von Anti-Virus-Programmen:
http://www.heise.de/security/dienste/antivirus/links.shtml

Rechtliche Grundlagen:

Rundfunk- und Telekom Regulierungs GmbH (RTR-GmbH): www.rtr.at (Menüpunkt Telekommunikation, Unterpunkt Konsumentenservice)

Informationen zum Verbraucherrecht von VKI und BMSG: www.verbraucherrecht.at

Rechtsinformationssystem des Bundes: www.ris.bka.gv.at

Website von Richter Dr. Franz Schmidbauer mit vielen Informationen zum Thema Recht im Internet, E-Commerce, Gesetzestexten, Urteilssammlungen, Kommentaren etc.:
http://www.internet4jurists.at

Unterrichtsmaterialien zum Thema **Konsumentenrechte im Internet**

Private Internetnutzung

Marktplatz Internet 1

Einkaufen im Online-Shop 2

Online-Auktionen 3

Online-Dienstleistungen 4

Download und Online-Kauf von Musik, Filmen und Software 5

Kauf mit dem Handy – Klingelton, SMS & Co. 6

Spam: Unerwünschte E-Mails 7

Private Internetnutzung 8

Glossar 9

Private Internetnutzung

Lernziele

- Die Rechte und Pflichten beim Betrieb einer privaten Homepage verstehen
- Die Verhaltensregeln bei Chat und Messaging kennen lernen
- Erfahren, welche Folgen übermäßige Computernutzung haben kann
- Erkennen, wie „Computerschrott“ vermieden werden kann

a) Private Homepage

Viele Menschen haben bereits eine eigene Homepage oder ein Blog (auch Online-Tagebuch oder Weblog genannt) bei ihrem Provider, Google oder MSN oder aber selbst erstellt, vielleicht sogar mit einer eigenen Internetadresse (Domain). In diesem Kapitel erfährst du, welche Dinge du beachten solltest, wenn du eine eigene Homepage (oder Website) veröffentlichen willst.

Domainregistrierung

In dem Beispiel mit Lucy und den „Board-Buddies“ (Kapitel 4) hast du bereits gehört, dass eine Internetadresse bei einem Registrierungsdienst beauftragt werden kann. Aber Vorsicht: Nicht alle Domains die noch verfügbar sind, sind auch als private Homepagedomain geeignet! Ein Beispiel: Du möchtest als Domain den Namen einer berühmten Automarke verwenden, der zufälligerweise als „at“-Domain (www.automarke.at) frei ist. Dies ist keine gute Idee, denn die Inhaberin oder der Inhaber der Marke wird dir innerhalb kürzester Zeit einen Anwaltsbrief schicken lassen, in dem du zur Löschung der Domain aufgefordert wirst.

Du kannst dir durch eine einfache Websuche einen Überblick verschaffen, ob du mit deinem Namenswunsch jemandem in die Quere kommen könntest. Kleiner Tipp am Rande: Wenn du dir nicht sicher bist, dann lass es lieber bleiben. Große Firmen beschäftigen oft auch die besten Anwälte und Gerichtsverfahren haben oft einen schwer vorhersagbaren Ausgang.

Am sichersten ist es, wenn du deinen eigenen Namen als Domain anmeldest (z.B. karli-meier.at) oder dir einen Fantasienamen suchst (boardbuddies.at), den noch niemand anderer hat. „at“-Domains kannst du übrigens auch bei deinem Internetprovider anmelden, die die Registrierung als Dienstleistung anbieten. Eine Liste findest du auf der Website des Verbandes der österreichischen Internetprovider www.ispa.at. Die meisten Provider haben auch eine Abfragemöglichkeit, mit der du feststellen kannst, ob der gewünschte Domainname noch frei ist.

Verpflichtende Angaben auf der privaten Homepage

Auch für eine private Homepage besteht in Österreich seit dem 1.7.2005 eine so genannte Offenlegungspflicht nach dem Mediengesetz (ähnlich wie bei Zeitungen). Danach musst du deinen Namen und Wohnort (nicht aber die genaue Adresse) ständig leicht und unmittelbar auffindbar zur Verfügung stellen.

Sollte deine Hobbyhomepage außerdem noch z.B. politische oder sonstige Artikel enthalten, die die Meinung anderer beeinflussen, müssen zusätzlich noch die „grundlegende Richtung" deiner Homepage angeben werden (also z.B. Berichte und Infos über das Thema XY). Das Fehlen dieser Angaben kann dich bis zu Euro 2.180,– kosten.

Sobald die private Homepage auch einen geschäftlichen Zweck verfolgt (z.B. Werbung für eigene Produkte), muss die Inhaberin oder der Inhaber ein gut sichtbares Impressum mit den wichtigsten Kontaktinformationen anführen. Es genügt schon, auf der Homepage für eigene Produkte oder Dienstleistungen zu werben.

Ein Impressum muss dann folgende Infos über die Inhaberin oder den Inhaber der Website enthalten:

- Namen oder Firma
- die genaue Adresse (Postfach reicht nicht)
- Kontaktdaten, vor allem E-Mail-Adresse, Telefon- oder Faxnummer

Die sonst noch vorgeschriebenen Angaben werden dich kaum betreffen.

Das Vorhandensein dieser Angaben ist aber ein Zeichen für die Seriosität der Inhaberin oder des Inhabers einer Website:

- Firmenbuchnummer und Firmenbuchgericht (haben nur größere Unternehmen)
- Umsatzsteueridentifikationsnummer (haben nur Unternehmen)

Wenn die Tätigkeit einer behördlichen Aufsicht unterliegt, müssen weiters die zuständige Aufsichtsbehörde und die Zugehörigkeit zu einer Kammer oder einem Berufsverband angegeben werden.

Verwendung von fremden Inhalten

Wie du bereits gehört hast, sind die meisten Fotos, Musikstücke und Programme urheberrechtlich geschützt (siehe dazu auch Kapitel 5). Wenn du ein fremdes Foto auf deine Homepage stellen willst, kannst du dies daher nur mit Zustimmung der Urheberin oder des

Urhebers tun. Riskant ist es geschützte Musikstücke zur Untermalung einer Website zu verwenden. Ein Verstoß gegen das Urheberrecht besteht schon dann, wenn jedem das Musikstück unabhängig von Zeit oder Ort zugänglich ist. Dies ist völlig unabhängig davon, ob die Musikdatei downzuloaden ist oder ob die Musik einfach beim Aufruf der Website wiedergegeben wird.

Hältst du die Verwendung von bestimmten Musikstücken dennoch für unumgänglich und möchtest rechtlich korrekt vorgehen, kannst du dich zum Erwerb der nötigen Rechte an die AKM (Gesellschaft der Autoren, Komponisten, Musikverleger www.akm.co.at) wenden. Diese sorgt für die Wahrnehmung von Urheberrechten im Bereich der öffentlichen Zurverfügungstellung, Aufführung und Sendung von Musik.

Bei der Veröffentlichung von Bildern anderer Personen musst du immer das „Recht am eigenen Bild" beachten. Jede Veröffentlichung, die an sich oder in Verbindung mit dem Begleittext geeignet ist, die berechtigten Interessen der Abgebildeten zu verletzen, ist unzulässig. Aufnahmen an öffentlichen Plätzen sind üblicherweise unbedenklich, wenn aber der Kontext nachteilig ist (z.B. die Aufnahme einer schwänzenden Klassenkollegin am Vormittag in der Stadt oder Oben-ohne-Abbildung am Strand), heißt es: Finger weg von der Veröffentlichung. Im privaten Bereich sind die Interessen noch viel früher beeinträchtigt, dies gilt auch für private geschlossene Veranstaltungen (Partys bei dir oder bei Freundinnen und Freunden).

Verlinken von fremden Seiten

Grundsätzlich ist es erlaubt, einen Link auf eine fremde Website zu setzen. In der Verlinkung diverser Websites liegt ja das Wesen des Internet. Aufpassen muss man aber, dass man nicht eine fremde Website als seine eigene Schöpfung vereinnahmt oder auf illegale Seiten verlinkt.

Wenn du eine Homepage unter Verwendung von Frames machst, hast du bei der Linksetzung keine Probleme zu erwarten, wenn du die gelinkte Seite in einem neuen Fenster öffnen lässt oder zumindest den eigenen „Rahmen sprengst". Lässt du eine fremde Seite im eigenen Frame öffnen und findet sich auf der fremden Seite immerhin ein Hinweis, dass jemand anderer der Urheber ist (z.B. ein Copyrightvermerk mit Link auf die Homepage des Urhebers), sollte sich für dich kein Problem ergeben.

Darf ich auf illegale Seiten linken?

Setzt du einen Link auf eine fremde, rechtsverletzende Website, bist du nicht für diese fremde Website mitverantwortlich, wenn dir die Rechtswidrigkeit der fremden Site nicht auffallen musste (dies wird bei Kinderpornografie eher der Fall sein, als bei einer unerlaubten Verwendung von Bildern). Bemerkst du aber, dass du einen Link auf eine illegale Website gesetzt hast und willst nicht mitverantwortlich sein, musst du den Link sofort von deiner Homepage entfernen.

Der bloße Hinweis, dass du für fremde Inhalte nicht haftest, nützt dir nichts, wenn du bewusst illegale Inhalte zugänglich machst. Es ist also immer gut, dir eine Seite genauer anzusehen, bevor du einen Link dorthin legst. Wenn dir jemand mitteilt, dass die von dir verlinkte Seite illegale Inhalte verbreitet (z.B. Neonazipropaganda), dann solltest du den Link sofort löschen!

Haftung für eigene Inhalte

Als Betreiber einer Homepage bist du seit 1.7.2005 Medieninhaber, wodurch dich einige mögliche Ansprüche und Pflichten treffen. Die wichtigste Pflicht ist – neben der oben genannten Offenlegung deines Namens und Wohnortes – auch die Kennzeichnungspflicht für fremde Werbebanner, wenn du dafür Geld bekommst.

Es können von dir aber auch Entschädigungsbeträge (bis zu EUR 50.000,-) gefordert werden, wenn auf deiner Webseite von dir oder Dritten (z.B. als Folge eines Hackerangriffs) rechtswidrige Handlungen gesetzt werden, wie etwa Ehrenbeleidigung, Verspottung oder Verleumdung. Für diese Handlungen müsstest du als Webseitenbetreiber und Medieninhaber, den Kopf hinhalten. In so einem Fall wärst du auch zur Veröffentlichung einer Gegendarstellung oder eines Urteils verpflichtet und es könnte deine Webseite auch gelöscht werden. Auch wenn man auf deiner Homepage Beiträge z.B. in einem Gästebuch posten kann, bist du für den Inhalt dieser Beiträge verantwortlich, wenn du die gebotene Sorgfalt außer Acht lässt, also problematische Beiträge nicht so rasch wie möglich entfernst.

Homepage einer Schule

Urheberrechtlich geschützte Werke dürfen nicht einfach auf die Schulhomepage gestellt werden. Dabei handelt es sich um eine den verschiedenen Rechteinhabern vorbehaltene Verwertung, die nur mit deren Zustimmung erlaubt ist. Insbesondere gilt das für:

- urheberrechtlich geschützte Texte; auch kurze Textpassagen, wie z.B. Lied- oder Textzeile.
- urheberrechtlich geschützte Bilder oder Fotografien; gilt auch für Ausschnitte aus Bildern und Fotos.
- Bildnisschutz bei Fotos; die Zustimmung der Abgebildeten auf dem Foto ist notwendig, wenn berechtigte Interessen der Abgebildeten berührt sind (z.B. Schutz der Privatsphäre).
- Leistungsschutzrecht des Lichtbildherstellers; der Hersteller eines Fotos (Fotograf, Fotostudio oder privat) muss seine Zustimmung vor der Veröffentlichung des von ihm hergestellten Fotos geben. Selbst wenn die etwa zu Beginn des Schuljahres angefertigten Klassenfotos gekauft wurden, dürfen diese Fotos erst nach Zustimmung des

Fotografen auf der Homepage oder im Jahresbericht der Schule veröffentlicht werden, weil die Aufnahmen nun zu einem anderen Zweck als dem ursprünglichen verwendet werden. Passbilder dürfen ohne Zustimmung nur zu Zwecken gebraucht werden, „die üblich sind“. Damit ist aber nicht die Homepage gemeint.

- Musik; betrifft Urheberrechte ebenso wie die Leistungsschutzrechte der Interpreten und Plattenfirmen.

Eine Veröffentlichung auf der Homepage der Schule gilt in der Regel nicht als Nutzung für den Unterricht und fällt daher nicht unter die freien Werknutzungen zu Unterrichtszwecken.

b) Chat und Messaging, Freunde im Internet

„Chatten“ – was ist das?

„Chatten“ bezeichnet eine Internetkommunikation, die in Echtzeit („live“) abläuft. Kommuniziert wird schriftlich in Chatrooms. Mit der Tastatur werden eigene Beiträge erstellt und gesendet, die dann jede Teilnehmerin oder jeder Teilnehmer des Chats auf dem eigenen Bildschirm sieht. Für Neulinge kann es sehr verwirrend sein, wenn sie zum ersten Mal in einem Chatroom mitdiskutieren wollen. Es gibt einige Besonderheiten, die sich im Laufe der Zeit entwickelt haben. So genannte Emoticons, kleine Kombinationen aus Tastaturzeichen, werden benutzt, um Stimmungen auszudrücken. Von Heiterkeit und Trauer bis hin zu komplizierteren Emotionen wie Schadenfreude ist für nahezu jedes Gefühl ein passendes Emoticon vorhanden. Auch Abkürzungen, die fast immer einen englischsprachigen Ursprung haben, werden sowohl in Chats als auch in fast allen anderen Internetkommunikationsformen eingesetzt (z.B. lol ist die Abkürzung für „laughing out loudly“ und soll das Lachen ausdrücken). Manche Programme und Scripts machen es möglich, den Chat in eine komplexere virtuelle Welt zu verlegen, die über reinen Text hinausgeht. Dort haben die Chatterinnen und Chatter dann die Möglichkeit, Bilder beziehungsweise Kunstfiguren, die manchmal auch animiert sind, als Stellvertretung ihrer Online-Identität auszuwählen. Diese Figuren werden Avatare genannt.

Wie kann ich Leute zum Chatten treffen?

Eine Möglichkeit sind Chats, die auf Internetseiten angeboten werden. Dazu benötigst du kein spezielles Chatprogramm, sondern rufst einfach die Internetseite, die einen Chat anbietet über einen Browser wie Internet Explorer, Netscape oder Firefox auf. Die Themen der Chats hängen oft mit den Inhalten der Internetseiten zusammen.

Was ist Instant-Messaging und wie funktioniert es?

Instant-Messaging-Programme bieten eine ähnliche Kommunikationsatmosphäre wie Chats, haben aber für Computernutzerinnen und Computernutzer einige Vorteile.

Im Gegensatz zu den meisten Chats erlauben Instant-Messenger wie ICQ, MSN Messenger oder Skype private Gespräche zwischen Einzelpersonen. Dies vereinfacht den Umgang besonders für Personen, die nicht sonderlich viel Übung im Benutzen der Tastatur haben. Die Gefahr belästigt zu werden ist ähnlich hoch wie in regulären Chats, allerdings lässt sich eine Instant-Messaging-Software so einstellen, dass nur die Personen direkt Kontakt aufnehmen können, denen es ausdrücklich erlaubt wird. **Achtung:** Sowohl beim Chatten als auch beim Messaging solltest du keine persönlichen Daten weitergeben und „richtige" Treffen mit Online-Bekanntschaften immer mit einer Vertrauensperson oder deinen Eltern absprechen!

Blind date - aber sicher: Sicherheitstipps vor und beim ersten Date!

Das Internet bietet viele Möglichkeiten neue Menschen kennen zu lernen. So genannte Datingsites sind Partnerbörsen im Internet, die es ermöglichen, Menschen mit ähnlichen Interessen oder gewünschten Eigenschaften zu finden und zu kontaktieren.

Auf Datingsites gelangt man leicht in einen Interessenskonflikt. Einerseits will man sich selbst darstellen und auch möglichst viel über potenzielle Dates erfahren, andererseits will man verhindern, dass alle Dating-Site-Nutzer die eigene Telefonnummer und E-Mail-Adresse sofort erfahren.

In jedem Fall solltest du keine Daten veröffentlichen, die auf den richtigen Namen oder die Wohnadresse schließen lassen. Seriöse Datingsites erkennt man daran, dass sie die E-Mail-Adressen ihrer Mitglieder geheim halten und keine Profile mit Telefonnummern zulassen.

Am besten, du legst dir für diese Zwecke eine eigene E-Mail-Adresse zu, die nicht mit dem eigenen Namen in Verbindung steht (z.B. von Yahoo!, Hotmail oder GMX). Einerseits soll der Name nicht direkt in der E-Mail-Adresse vorkommen, andererseits auch nicht auf Websites, in Foren etc. aufscheinen.

Was ist beim ersten Date wichtig?

Bei einer Verabredung, sollten gerade Jugendliche als Vorsichtsmaßnahme einer Freundin oder einem Freund genau sagen, wann und wo sie/er sich trifft und wer das Date ist. Zusätzlich sollte verabredet werden, sich in regelmäßigen Abständen am Handy zu melden oder ein SMS zu schicken. Wenn so eine Meldung ausbleibt, weiß die Vertrauensperson, dass etwas schiefgelaufen ist und kann vorbeikommen oder die Polizei verständigen. Bei der Auswahl des Treffpunktes ist es hilfreich, wenn dieser sehr belebt ist oder wenn es sich dabei um ein Stammlokal handelt (was nicht immer angenehm sein kann).

c) Sonstiges

Computer – immer und überall?

Viele Kinder und Jugendliche verbringen neben den schulischen Erfordernissen einen Großteil ihrer Freizeit vor dem Computer. Die langfristigen Auswirkungen eines solchen Verhaltens sind noch nicht ausreichend untersucht. Auch was die sozialen Folgen der übermäßigen Beschäftigung mit dem Computer betrifft, gibt es noch keine fundierten Studien. Zwar ist das Internet durchaus zur Kommunikation geeignet, die Art der Kommunikation ist jedoch eine andere und es stellt sich die Frage, inwiefern E-Mail oder Chat deinen persönlichen Kontakt mit einer Person oder mit einer Gruppe ersetzen können. Das „Virtuelle" an dieser Art der Kommunikation kann durchaus auch zur Entfremdung oder zu falschen Einschätzungen der Realität führen. Insofern solltest du deinen persönlichen Sozialkontakten weiterhin den Vorrang geben.

Gesundheits-Tipps

Eine andere wesentlich konkretere Gefahr in der häufigen PC-Nutzung besteht darin, dass Kinder und Jugendliche, die sich ohnedies im Tagesablauf wenig bewegen (Schulwege werden mit dem Auto oder dem Bus bewältigt, der Unterricht meist sitzend absolviert und die Freizeit vor Nintendo, XBox, Playstation oder dem Fernsehen verbracht) noch zusätzlich Zeit vor dem Computer sitzend verbringen. Laut Expertenmeinung ist diese Zeit jedoch nicht nur schädlich: Am Computer kann man seine Feinmotorik und das Reaktionsvermögen schulen, seine Intelligenz fördern und sein Zahlenverständnis weiter entwickeln. Wichtig ist, dass dies zeitlich begrenzt geschieht, damit sich diese positiven Aspekte nicht durch Bewegungsmangel oder Kontaktarmut wieder umkehren. Denn: Bewegungsmangel hat schwerwiegende Konsequenzen für deine körperliche, geistige sowie psychosoziale Entwicklung.

Bewegungs-Check

Inwieweit du von Bewegungsmangel betroffen bist, kannst du anhand folgender Fragen leicht überprüfen:

- Sitzt du täglich mehr als eine Stunde vor dem Fernseher oder dem Computer?
- Bewegst du dich täglich höchstens eine Stunde?
- Geht dir beim Treppensteigen schnell der Atem aus?
- Kannst du mit geschlossenen Augen nicht mindestens 10 sek. ruhig auf einem Bein stehen?
- Kannst du keine fünf Sprünge rhythmisch hintereinander auf einem Bein ausführen?

Hast du eine dieser Fragen mit „Ja“ beantwortet? Dann solltest du wissen, dass Bewegungsmangel zu folgenden Beeinträchtigungen führen kann:

- Schwächung und Verkümmerung der Muskulatur, so dass ihre stützende und stabilisierende Funktion auf die Wirbelsäule, das Fußskelett und die gesamte Haltung nicht mehr genügend gewährleistet ist.
- Schwächung des Bindegewebes, dadurch können Überlastungsschäden in den Gelenken entstehen.
- Stoffwechselstörungen, wobei Fehl- und Überernährung Risikofaktoren für Übergewicht, Diabetes und Ausdauerschwächen sein können.
- Herz-Kreislauf-Funktionsschwächen und -erkrankungen. Folge: die Organe sind weniger leistungsfähig, die körperliche Belastbarkeit wird erheblich verringert.
- Bluthochdruck, der bereits im Kindesalter vermehrt vorkommt.
- motorischer Übungsmangel, der sich negativ auf die Koordination von Bewegungen auswirken kann. Das daraus resultierende Bewegungsungeschick erhöht auch die Unfallgefahr und beeinträchtigt das Selbstwertgefühl.[1)]

Elektronikschrott/Computerschrott – wohin damit?

Das Problem ist hinlänglich bekannt - eine weltweit steigende Zahl an Computern- und Handys lässt die Müllberge aus Altgeräten jährlich größer werden.

Bei der Produktion eines Computers entstehen 60 kg teilweise hochgiftiger Abfälle wie Arsen oder Salzsäure, werden bis zu 30.000 l Wasser und 2.000 Kilowattstunden Strom verbraucht. Die Hauptbestandteile eines Computers sind Metall (50%), Kunststoff (23%), Glas (15%) und Elektronik (12%). Ein Teil dieser Materialfraktionen kann problemlos wiederverwertet werden.[2)]

Für die Entsorgung eines ausgedienten Computers ist in der Elektroaltgeräteverordnung u.a. geregelt, dass eine kostenlose Rückgabe bei Gemeinde-Sammelstellen möglich sein muss. Auch eine Rückgabe über den Handel ist möglich, wenn gleichzeitig ein neues Gerät angeschafft wird.

Tipp

Vor dem Kauf:

- Überlege vor dem Einkauf, für welche Zwecke du den Computer einsetzen möchtest. Wenn er als Schreibgerät und für die Datenverwaltung benutzt werden soll, sind keine superschnellen Prozessoren und keine große Festplatte notwendig. Wenn du ein leistungsschwächeres gebrauchtes Gerät kaufst, kannst du Geld sparen.

[1)] www.familienhandbuch.de/ Schlappe Muskeln – krumme Haltung, Dieter Breithecker
[2)] http://www.heise.de/tp/r4/artikel/1/1366/1.html, Nicola Knoch

- Viele Geräte können nachträglich mit besseren Festplatten, schnelleren Prozessoren und mehr Arbeitsspeicher nachgerüstet werden, ohne dass eine Neuanschaffung notwendig wird. Frag bereits beim Kauf, inwieweit Geräte nachrüstbar sind.
- Nütze die Energiespareinrichtungen deines PCs. (In den Informationen deines Betriebssystems kannst du nachlesen, wie die Energiesparoptionen eingestellt werden können). Energie sparen heißt auch Geld sparen.
- Auf etlichen Druckern (zum Beispiel Laserdruckern im Büro) kann doppelseitig ausgedruckt werden. So sparst du Papier.

Beim Entsorgen:

- Computerschrott darf nicht in den Müll geworfen werden, denn dort belasten Schadstoffe die Deponie oder die Rückstände der Müllverbrennung. Durch die Müllablagerung gehen auch wertvolle Rohstoffe wie Gold, Platin oder Silber dem Recyclingkreislauf verloren. Viele Gemeinden bieten in Recyclingcentern schon jetzt eine getrennte Rückgabemöglichkeit für ausgediente Elektrogeräte.[3)]
- Überlege dir, ob du dein altes Gerät zum Beispiel über das Internet verkaufen oder an eine gemeinnützige Organisation, die Interesse an deinem Gerät hat, spenden kannst.

Sozialökologie Internet – Internet schafft Veränderung

Das Internet greift in viele Bereiche unseres täglichen Lebens ein. Nicht nur die Kommunikation hat sich mit der rasanten Verbreitung des Internet gewandelt, Briefe werden in Sekundenschnelle elektronisch verschickt, Informationen liegen in kürzester Zeit in umfassendster Form vor und können der (vernetzten) Allgemeinheit rasch zugänglich gemacht werden.

Wie du in den vorhergehenden Kapiteln bereits gehört hast, ist es heute fast möglich, sein Leben über das Internet zu organisieren, ohne auch nur einen Fuß vor die Tür setzen zu müssen. Die Versorgung mit Nahrungsmitteln, Bekleidung und Dingen des täglichen Lebens erfolgt über Online-Shopping, Arbeit kann oft schon am Computer verrichtet werden und via E-mail, Chat oder Foren können Kontakte zur „Außenwelt“ aufrechterhalten werden. Wer eine Reise buchen möchte, geht ins „Online-Reisebüro“ und die Informationen über das Urlaubsland liefert das Internet gleich dazu, ohne dass ein Reiseführer aus der Buchhandlung besorgt werden muss. Sollte man einen solchen dennoch wünschen, so gibt es diesen in der Online-Buchhandlung und bestellt ihn einfach!

Neben dieser positiven Sichtweise warnen Kritikerinnen und Kritiker aber auch vor einer übertechnisierten Welt, in der persönliche Kontakte zunehmend durch Computer ersetzt werden. Ungesunde Bildschirmarbeitsplätze, Überforderung, Überwachung des Arbeits-, Freizeit- und

[3)] http://www.wwf.de/sponsoring/strateg-allianzen/projekte/computer/tipp/

Konsumverhaltens sind mögliche Gefährdungen. Manipulation und Simulation treten manchmal an die Stelle eines aktiven und unmittelbaren Zugangs zur physischen Realität. Die per Netz zugänglichen, vermeintlich unerschöpflichen „Informations- und Wissensbestände" erscheinen oft als unüberschaubare Datenhalden voller Datenmüll, deren Inspektion weniger den persönlichen Informationsstand hebt, als vielmehr Zeitverschwendung darstellt und vom Wissenserwerb im wirklichen Leben ablenkt.[4]

[4] http://www.nicola-doering.de/Hogrefe/doe_ho2.htm

Arbeitsblatt
Private Internetnutzung Übung 1

Arbeitsauftrag

Da viele Jugendliche Begriffe einfach verwenden ohne deren konkrete Bedeutung zu wissen, sollen die Schülerinnen und Schüler die nachstehenden Begriffe mit Hilfe von Suchmaschinen im Internet ausfindig machen und die Definitionen auf das Arbeitsblatt übertragen.

Impressum

Urheberrecht

Chatroom

Link

Domain

Frames

Blind Date

Emoticon

Avatare

Instant-Messenger

Lernzielkontrolle

Lösungsblatt als Folie

Arbeitsblatt
Private Internetnutzung Übung 1

Arbeitsauftrag

Suche die nachstehenden Begriffe mit Hilfe von Suchmaschinen im Internet und trage die Definitionen in das Arbeitsblatt ein.

BEGRIFF	DEFINITION
Impressum	
Urheberrecht	
Chatroom	
Link	
Domain	
Frames	
Blind Date	
Emoticon	
Avatare	
Instant-Messenger	

Lösungsblatt
Private Internetnutzung Übung 1

BEGRIFF	DEFINITION
Impressum	Eine vorgeschriebene Herkunftsangabe über den Heraus–geber von Medien. Gilt auch im Internet.
Urheberrecht	Gesetzliche Grundlage für den Schutz des geistigen Eigentums an Werken und bestimmten Leistungen.
Chatroom	Chatrooms sind Online-Diskussionsräume (z.B. auf Websites), in denen sich Internetnutzerinnen und -nutzer live über bestimmte Themen unterhalten können.
Link	Kurzbezeichnung für Hyperlink. Verweist von einem Webdokument durch eine entsprechende Markierung auf ein anderes Webdokument. Dateiverknüpfung.
Domain	Jeder Rechner im Internet hat eine Nummer: die IP-Adresse. Da Menschen sich eine solche Nummer schlecht merken können, werden zusätzlich Domainnamen vergeben.
Frames	Heißt übersetzt „Rahmen“. Ist u.a. eine Technik zur Unterteilung des Anzeigenbereichs eines Webbrowsers. Bedeutet auch Bildausschnitt oder Einzelbild.
Blind Date	Ist eine Verabredung zwischen Menschen, die sich noch nie getroffen haben und nicht viel übereinander wissen. Wird meist über Dritte vermittelt.
Emoticon	Sind kleine Kombinationen aus Tastaturzeichen die Emotionen ausdrücken.
Avatare	Sind Kunstfiguren als Stellvertreter der Online Identität.
Instant-Messenger	Instant-Messaging ist ein Dienst, der es ermöglicht, mittels einer Software, dem Instant-Messenger, in Echtzeit mit anderen Teilnehmern zu kommunizieren (chatten).

Beratung:

Verein für Konsumenteninformation: www.konsument.at (Menüpunkt VKI)

Internet Ombudsmann: www.ombudsmann.at

Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz
Sektion III – Konsumentenschutz: www.bmsg.gv.at

Saferinternet.at – Österreichische Informations- und Koordinierungsstelle für sichere Internet- und Handynutzung: www.saferinternet.at

Weiterführende Informationen:

Broschüre von Saferinternet.at: „Safer Surfing – Tipps und Tricks zum sicheren Umgang mit dem Internet“ (Pdf-Dateigröße: 4,6 MB). Behandelte Themen: Dos & Don'ts, Shopping, Auktionen, E-Mail und Spam, Viren, Tauschbörsen, die eigene Homepage, Cybercrime, Communitys, Partnersuche und mit einem Glossar und Links:
http://www.saferinternet.at/files/SAFERSURFING.pdf

Broschüre „Chatten ohne Risiko? – Zwischen fettem Grinsen und Cybersex“ von jugendschutz.net gibt viele Tipps zu Chat und Chat-Nutzung:
http://www.jugendschutz.net/pdf/chatten_ohne_Risiko.pdf.

Sicherheitsseite von Microsoft: http://www.microsoft.com/austria/security/default.mspx

Soziale und politische Informationen zum Thema Internet: http://www.heise.de/tp/

Merkblatt Ergonomie von Bildschirmarbeitsplätzen: http://www.auva.at/mediaDB/81464.PDF

Rechtliche Grundlagen:

Website von Richter Dr. Franz Schmidbauer mit vielen Informationen zum Thema Recht im Internet, E-Commerce, Gesetzestexten, Urteilssammlungen, Kommentaren etc.: www.internet4jurists.at

Informationen zum Verbraucherrecht von VKI und BMSG: www.verbraucherrecht.at

Rechtsinformationssystem des Bundes: www.ris.bka.gv.at

Unterrichtsmaterialien zum Thema **Konsumentenrechte im Internet**

Glossar

Marktplatz Internet 1
Einkaufen im Online-Shop 2
Online-Auktionen 3
Online-Dienstleistungen 4
Download und Online-Kauf von Musik, Filmen und Software 5
Kauf mit dem Handy – Klingelton, SMS & Co. 6
Spam: Unerwünschte E-Mails 7
Private Internetnutzung 8
Glossar 9

Wichtige Fachbegriffe

Account Ein Account ist ein Benutzerkonto, z.B. bei einem Online-Shop oder einem Online-Auktionshaus. Üblicherweise muss man sich vor der Benutzung mit einem Benutzernamen und Passwort authentifizieren. Die Benutzerdaten sind in einer Datenbank gespeichert.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) sind Standardverträge, die Unternehmen ihren Geschäften zugrunde legen.

Anbot-SMS Ein Anbot-SMS enthält die Tarifinformationen für eine Mehrwertnummer.

Bewertungsprofil Ein Bewertungsprofil setzt sich aus den positiven und negativen Kommentaren anderer Mitglieder eines Online-Auktionshauses über einen Käufer oder Verkäufer zusammen.

Bindungsdauer Die Bindungsdauer ist jener Zeitraum, in dem man an das Kaufangebot oder einen laufenden Vertrag (z.B. bei Handy) gebunden bist.

Chatrooms Chatrooms sind Online-Diskussionsräume (z.B. auf Websites), in denen sich Internetnutzerinnen und -nutzer live über bestimmte Themen unterhalten können.

Datenschutz Datenschutz umfasst den Schutz personenbezogener Daten (Name, Adresse…) vor Missbrauch.

Datenschutzkommission Die Datenschutzkommission ist als für den Datenschutz zuständige Behörde eine wichtige Instanz bei der Durchsetzung von Rechten im Bereich des Datenschutzes. Die Datenschutzkommission (DSK) ist ein Kontrollorgan und wird bei der Durchsetzung von Betroffenenrechten und bei Datenschutzverletzungen tätig.

Dialer Dialer sind Computerprogramme, mit deren Hilfe über das Telefon eine kostenpflichtige Verbindung zum Internet oder anderen Computernetzwerken aufgebaut werden kann.

Diskussionsforen siehe Newsgroups.

Domain Jeder Rechner im Internet hat als weltweit eindeutige Bezeichnung eine Nummer, die so genannte IP-Adresse. Da Menschen sich eine solche Nummer schlecht merken können, werden zusätzlich leicht merkbare Domainnamen (z.B. www.saferinternet.at) vergeben, die hierarchisch aufgebaut sind (Top-Level-, Second-Level- beziehungsweise Third-Level-Domains…). Diese Domainnamen müssen von Namensservern in IP-Adressen umgewandelt werden. Technisch gesehen ist eine Domain somit lediglich eine „Übersetzung" einer IP-Adresse.

Download (engl. für herunterladen) Bei einem Download werden Daten von einem anderen Computer im Internet angefordert und zum Rechner übertragen. Das Gegenstück dazu heißt Upload.

E-Commerce (engl. für electronic commerce) E-Commerce umfasst alle Arten von Geschäften, die elektronisch abgewickelt werden.

Einloggen Anmeldung bei einem IT-System/Rechner (z.B. Benutzerkonto). Erfolgt meist mit einem Benutzernamen und Passwort.

Elektronische Zahlungssysteme Sie ermöglichen den bargeldlosen Zahlungsverkehr über das Internet.

Filesharing Beschreibung des Vorgangs, Dateien über das Internet zum Kopieren anzubieten und im Gegenzug andere Dateien herunterzuladen.

Fixgeschäfte Geschäfte zu feststehenden Konditionen (Preis, Menge…), die bis zu einem bestimmten Zeitpunkt erfüllt werden müssen.

Frames (engl. für Rahmen) Frames unterteilen den Anzeigebereich eines Browsers in unterschiedliche Segmente.

Garantie Bei einer Garantie verpflichtet sich der Verkäufer oder Hersteller der Ware freiwillig, bestimmte Mängel innerhalb einer bestimmten Zeit zu beheben, siehe Gewährleistung.

Geistiges Eigentum Als geistiges Eigentum (Intellectual Property Rights – IPR) bezeichnet man den gewerblichen Rechtsschutz (Patente, Gebrauchsmuster, Marken etc.) und das Urheberrecht. Durch Regeln gewährte Exklusivrechte an immateriellen Gütern (z.B. Musik, Film, Literatur, bildende Kunst…).

Gewährleistung Gewährleistung bedeutet, dass ein Unternehmen dafür einstehen muss, dass die verkaufte Ware oder Dienstleistung zum Zeitpunkt der Übergabe keinen Mangel hat. Sollte die Ware dennoch einen Mangel aufweisen, besteht das Recht auf Verbesserung (Reparatur) oder Austausch der Ware (im Gegensatz zur Garantie – gesetzlich geregelt).

Gewerbliche Anbieter Unternehmen, die Produkte oder Dienstleistungen verkaufen, müssen mehr Verantwortung und Risiken übernehmen als Private. Es gelten dann die gleichen Regeln wie für Versandhandelsunternehmen (Informationspflichten, Rücktrittsrecht usw.).

Hacker Bezeichnet (im ursprünglichen Sinn) einen Computerspezialisten, der insbesondere Sicherheitsbarrieren überwinden und in fremde Systeme eindringen kann.

Hoaxes Falschmeldungen – meist via E-Mail, die nur den Zweck verfolgen, nach dem Schneeballsystem das Internet zu belasten und Nutzerinnen und Nutzern wertvolle Zeit zu stehlen, z.B. eine gefälschte Virenwarnung.

Homepage Bezeichnet eigentlich die Startseite eines WWW-Angebotes. Manchmal auch fälschlicherweise als Oberbegriff für die gesamte Internetpräsenz gebraucht.

„https"-Link HTTPS steht für Hyper-Text-Transfer-Protocol-Secure, also eine sichere Internetverbindung. Es dient zur Verschlüsselung und zur Authentifizierung der Kommunikation zwischen Web-Server und Browser. Ohne Verschlüsselung wären alle Web-Daten für jeden, der Zugang zu einem Netz hat, durch das die IP-Pakete laufen, im Klartext lesbar. HTTPS stellt ein Verschlüsselungsverfahren dar, das ohne gesonderte Softwareinstallation auf allen inter-

netfähigen Computern unterstützt wird. In allen Fällen ist die Übergabe von Daten nur dann sicher, wenn ein „https"-Link erscheint, also die Adresse in der Browserleiste mit „https://" beginnt. Zusätzlich zeigt der Browser in der unteren Leiste ein Schlüsselsymbol.

Informationspflichten Die Informationspflichten verpflichten Unternehmen gewisse Angaben (Name, Anschrift, Lieferkosten, Rücktrittsrecht…) zu machen. Wenn Unternehmen diese Angaben verspätet geben, verlängert sich die Frist für einen Rücktritt.

Instant-Messaging (engl. für „sofortige Nachrichtenübermittlung") Instant-Messaging ist ein Dienst, der es ermöglicht, mittels einer Software, dem Instant-Messenger, in Echtzeit mit anderen Teilnehmern zu kommunizieren (chatten). Im Gegensatz zu den meisten Chats erlauben Instant-Messenger wie ICQ, MSN Messenger oder Skype private Gespräche zwischen Einzelpersonen.

Internetshop siehe Online-Shop.

IP-Adresse Die IP-Adresse ist ein – meist achtstelliger – Zahlencode, der deinen Rechner im Internet eindeutig identifizierbar macht.

KEM-V Die Kommunikationsparameter, Entgelte- und Mehrwertdienste-Verordnung (KEM-V) regelt u.a. die Verwaltung und Nutzung des österreichischen Rufnummernraums. Auch die Nutzung von Handy- Mehrwertdiensten ist hier reglementiert.

Konsum Unter Konsum (vom lat. consumere: verbrauchen) versteht man im Allgemeinen den Verzehr oder Verbrauch von Gütern.

Konsumentenschutz Konsumentenschutz ist die Summe der rechtlichen und praktischen Maßnahmen, die die Verbraucherinnen und Verbraucher z.B. vor Schaden durch Benachteiligung beim Einkauf, durch unsichere und gesundheitsschädliche Produkte etc. bewahren sollen.

Konsumentenschutzgesetz Das Konsumentenschutzgesetz enthält u.a. Schutzbestimmungen – insbesondere Informationspflichten des Unternehmers und ein Rücktrittsrecht für Verbraucherinnen und Verbraucher – für Geschäfte im Fernabsatz (z.B. über das Internet).

Kreditkarten Die Kreditkarte ermöglicht bargeldlose Zahlungen. Der Karteninhaber erhält monatlich eine Rechnung über sämtliche erworbenen Waren und Dienstleistungen. Die Rechnungsbeträge werden vom Konto des Inhabers abgebucht.

Kreditkartennummer Eine Kreditkartennummer ist eine eindeutige Identifikationsnummer mit üblicherweise 16 Stellen, die sichtbar geprägt auf der Vorderseite einer Kreditkarte angebracht ist.

Kundenkonto siehe Account.

Lastschrift Jemand der per Lastschrift bezahlt, ermächtigt eine Firma oder eine Person, Geld von seinem Bankkonto abzubuchen.

Logistik Historisch hat die Logistik ihren Ursprung im Militärwesen. Sie stellte den Nachschub für die Streitkräfte sicher. Vereinfacht gesagt ist es die Aufgabe der Logistik z.B. eine Ware in einer gewissen Menge in einer definierten Zeit an einen bestimmten Ort zu schaffen.

Maximalgebot Bei einer Online-Auktion beschreibt das Maximalgebot die höchste Summe, die jemand für eine gewisse Ware ausgeben will. Das Maximalgebot bleibt den anderen Bieterinnen und Bietern verborgen.

Medieninhaber Im Online-Bereich ist der Medieninhaber jene Person, der die inhaltliche und redaktionelle Letztverantwortung für die verbreiteten Inhalte zukommt und die inhaltliche Gestaltung eines elektronischen Mediums sowie dessen Abrufbarkeit oder Verbreitung besorgt oder veranlasst.

Mehrwertnummer Mehrwertnummern bieten Services (Auskunft, Infodienste, Erotik...) an. Ein Anruf bei einer Mehrwertnummer geht über das reine Verbindungsentgelt hinaus und wird auf der Telefonrechnung zusätzlich verrechnet werden.

Mehrwertdienste Dienstleistungen, die über das reine Verbindungsentgelt hinausgehen und auf der Handyrechnung zusätzlich verrechnet werden.

MP3 Eigentlich MPEG-1 Audio Layer 3. Dateiformat zur verlustfreien Audiokompression (= Digitale Audiodatei), entwickelt am Fraunhofer-Institut in Erlangen unter Dr. Karlheinz Brandenburg.

MP4, DIVX, Quicktime Dateiformate zur verlustfreien Kompression von audiovisuellen Inhalten (Filmen). Werden zum Betrachten von AV-Inhalten über das Internet verwendet.

Nachnahme Nachnahme beschreibt eine Versandart der Post und anderer Logistikunternehmen. Durch Nachnahme hat der Absendende die Möglichkeit einen Betrag zu bestimmen, welcher der Empfangende bei der Übergabe der Sendung zu bezahlen hat.

Newsgroups Newsgroups sind öffentliche Informations- und Diskussionsforen im Internet. In Newsgroups veröffentlichte E-Mail-Adressen werden oft von Spammern für Werbezwecke missbraucht.

Online-Shop Website, auf der ein Unternehmen Produkte und/oder Dienstleistungen zum Kauf anbietet.

Online-Shopping Englischer Begriff für das Einkaufen über das Internet.

Online-Auktionen Form eines Verkaufs im Internet. Dabei werden von potentiellen Käuferinnen und Käufern Gebote abgegeben. Der Auktionsmechanismus bestimmt, welche der abgegebenen Gebote den Zuschlag erhalten.

Online-Dating Online-Dating beschreibt den Vorgang, bei dem Menschen über Internetportale, Partner suchen, um sich danach meist persönlich zu treffen.

Opt-In-Verfahren Einholung der ausdrücklichen Zustimmung eines Empfängers, dass er Informationen/Werbung via E-Mail/SMS etc. erhalten will.

P2P Abkürzung für peer-to-peer, die Kommunikation auf gleicher Ebene. Gemeint ist dabei meist der Datenaustausch zwischen privaten Computern über das Internet.

Passwort Eine Zahlen- oder Buchstabenkombination, die zur Anmeldung z.B. bei einem Benutzerkonto abgefragt wird.

Personenbezogene Daten Personenbezogene Daten sind z.B. Name, Anschrift, Geburtsdatum, Alter etc. Da man auch über eine E-Mail- oder eine IP-Adresse Zugang zu diesen Daten bekommen kann, können auch diese als personenbezogene Daten gelten.

Phishing Das Kunstwort Phishing wird aus „Password" und „Fishing" gebildet. Bezeichnung für betrügerische E-Mails mit denen versucht wird, die Empfängerin oder den Empfänger zur Übermittlung von vertrauliche Daten (User-IDs, Kreditkartendaten etc.) zu bewegen.

Posten Posten ist das Veröffentlichen einer Mitteilung im Internet, zum Beispiel das Senden dieser Mitteilung zu einer Mailinglist oder einer Newsgroup.

Private Anbieterinnen und Anbieter Wenn jemand als private Anbieterin oder privater Anbieter z.B. bei einer Online-Auktion auftritt, heißt das, dass er das nicht tut, um ein regelmäßiges Einkommen zu erwirtschaften. Private Anbieterinnen und Anbieter sind nicht gewerblich tätig und fallen daher nicht unter jene Bestimmungen, die für Unternehmen gelten, so ist eine Gewährleistung meist ausgeschlossen.

Provider In der Telekommunikation wird mit Provider ein Anbieter von Telekommunikationsdiensten bezeichnet. Dabei kann es sich sowohl um einfache als auch um höherwertige Dienste handeln.

Prozessoren Prozessoren sind die zentralen Recheneinheiten (CPU) eines Computers. Ein Prozessor ist das „Herzstück" eines Computers.

Pseudonym Das Pseudonym (griechisch pseudónimo – wörtlich der Falschname) ist ein fingierter Name, der dazu benutzt wird, die wahre Identität einer Person zu verbergen (z.B. bei Online-Auktionen oder im Chat).

Registrierungsdienst Ein Registrierungsdienst ermöglicht die Registrierung einer Domain im Internet. Der Registrierungsdienst hilft festzustellen, ob dein Wunschname unter der gewählten Domain noch frei ist.

Reklamation Eine Reklamation ist eine negative Äußerung von Kundinnen und Kunden, Lieferanten oder Geschäftspartnern. Sie ist gerechtfertigt, wenn die Ware oder Dienstleistung, die reklamiert wird, fehlerhaft ist. Unternehmen haben mehrere gesetzlich vorgesehene Möglichkeiten den Mangel zu beseitigen.

Rippen Ein „Ripper"-Programm wird zum Kopieren von digitalen Daten einer Audio-CD auf die Festplatte verwendet. Die Dateien werden meist im WAV-Format gespeichert und danach in das MP3-Format komprimiert.

Robinson-Liste Die Robinson-Liste ist eine Liste mit Kontaktdaten von Personen, die keine Werbung erhalten wollen. Es gibt diese Liste für Briefpost, E-Mail, SMS, Telefon und Telefax. Der Name stammt von der Romanfigur Robinson Crusoe, der einsam auf einer Insel lebte.

Rücktrittserklärung Erklärung, dass vom Vertrag zurückgetreten wird.

Rücktrittsrecht Das Recht, ab dem Zeitpunkt der Lieferung der Ware innerhalb von sieben Werktagen ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurückzutreten. Der Samstag sowie Sonn- und Feiertage zählen dabei nicht als Werktag. Die Rücktrittserklärung muss innerhalb dieser Frist abgesendet werden.

Searchengine siehe Suchmaschine.

Sensible Daten Die sensiblen Daten genießen besonderen Datenschutz; dazu zählen Daten über Gesundheit, politische Meinung, religiöse oder philosophische Überzeugung, Sexualleben, ethnische Herkunft etc. Die gesetzlichen Beschränkungen bei der Verwendung sensibler Daten sind weitgehender als bei den nicht sensiblen.

Spam Es handelt sich um Spam, wenn man unaufgefordert eine kommerzielle E-Mail oder SMS von einem Absender erhält, den man nicht kennt, oder den es gar nicht gibt. Wesentlich für diese Kategorisierung ist hierbei die Kombination der folgenden drei Faktoren „unaufgefordert", „kommerziell" und „von einem unbekannten Absender", die im englischen auch unter dem Fachbegriff UCE (unsolicited commercial E-mail) zusammengefasst wird.

Spyware Spyware ist eine Software, die persönliche Daten ohne Zustimmung an Softwarehersteller oder an Dritte sendet. Wird meist verwendet, um das Surfverhalten im Internet zu analysieren und um diese Daten kommerziell für das Einblenden von Werbebannern zu nutzen.

Stornierung Meint den Rücktritt oder die Kündigung eines Vertrags.

Suchmaschine Ein Programm zur Recherche von Dokumenten, die in einem Computer oder einem Computernetzwerk wie z.B. dem World Wide Web gespeichert sind. Nach Eingabe eines Suchbegriffs liefert eine Suchmaschine eine Liste von Verweisen auf möglicherweise relevante Dokumente, meistens dargestellt mit Titel und einem kurzen Auszug des jeweiligen Dokuments.

Tarifinformation und **Entgeltobergrenze** Legen nicht nur die Obergrenze für das Entgelt bei Mehrwertdiensten fest (z.B.: max. 10 Euro für Event-tarifierte Dienste) sondern regelt auch die Art und Weise, in der über die Entgelte informiert wird (Anbot-SMS, SMS mit Entgeltinformation).

Tauschbörse Ein Ort, an dem Menschen die Gelegenheit zum Tauschhandel geboten wird. Im Internet bestehen verschiedene Tausch-Websites (Tauschseiten), auf denen über Tauschwaren oder Dienstleistungen verhandelt werden kann. Erst danach wird der eigentliche Tauschprozess zum Beispiel über den Postweg vollzogen. Andererseits wird Filesharing häufig mit dem Begriff Tauschbörse verbunden. Dabei handelt es sich um den Tausch und die Verteilung von Dateien über das Internet.

Transaktion Bedeutet in der Wirtschaft eine gegenseitige Übertragung von Gütern und Dienstleistungen.

Trennungspflicht Beschreibt die Pflicht eines Anbieters von Mehrwert- oder Auskunftsdiensten, die Verbindung nach einer gewissen Zeit zu trennen, nämlich Verbindungen bei Kosten unter 2,20 Euro pro Minute nach 60 Minuten, jene über 2,20 Euro pro Minute nach 30 Minuten; Schutz, damit nicht unbeabsichtigt und unbemerkt zu hohe Kosten entstehen.

Treuhändisch verwaltetes Konto Ein Treuhandverhältnis zwischen zwei Personen liegt dann vor, wenn der eine dem anderen ein Recht „zu treuen Händen" überträgt. Im Verhältnis zu Dritten (Außenverhältnis) findet eine vollständige Übertragung des Rechts, etwa des Eigentums an einer Sache statt. Der Empfänger der Sache (Treunehmer) muss sie jedoch im Sinne des Veräußerers (Treugebers) verwalten. Im Innenverhältnis ist der Treunehmer somit gebunden.

Trojaner Computerprogramm, das sich als nützliches Programm tarnt, aber tatsächlich schädliche Software einschleust und im Verborgenen unerwünschte Aktionen ausführt.

Überweisung Beim Transfer von Geld im bargeldlosen Zahlungsverkehr kommt der Überweisung eine herausragende Stellung zu, besonders bei Einmalzahlungen. Dabei erteilt die Kontoinhaberin oder der Kontoinhaber seiner Bank einen Zahlungsauftrag von seinem Konto einen bestimmten Geldbetrag einem begünstigten Konto gutzuschreiben.

Unternehmen Ein Unternehmen ist eine rechtlich, wirtschaftlich und finanziell selbstständige Wirtschaftseinheit mit einer eigenen Unternehmensleitung. Oft wird dafür auch der Begriff Betrieb, Anbieter oder Firma verwendet. Im Rahmen des Schulpaketes steht Unternehmen auch stellvertretend für Online-Shop.

Upload (engl. für hochladen.) Bei einem Upload werden Daten von einem Rechner zur Gegenstelle (z.B. Netzrechner, Mailbox, Internetserver) übertragen. Der Upload ist somit das Gegenstück zum Download, insofern, als der Nutzende beim Download seine Daten von einem fremden Rechner holt, während er sie beim Upload zu einem fremden Rechner schickt.

Urheber Im privatrechtlichen Sinne (Autorin oder Autor) ist der Urheber eine Person, die ein literarisches oder künstlerisches Erzeugnis (das „Werk") geschaffen hat und von welchem jemand anderer ein Recht ableitet.

Urheberrecht Gesetzliche Grundlage für den Schutz des Geistigen Eigentums an Werken und bestimmten Leistungen.

User (engl. für Anwenderin oder Anwender, Benutzerin oder Benutzer) In der EDV gebräuchlich für die Person die einen Computer oder das Internet nutzt.

Vertragspartner Person, mit der ein Unternehmen einen Vertrag abschließt.

Vervielfältigungsrecht Das Vervielfältigungsrecht gilt seit jeher als Grundpfeiler des Urheberrechts. In der digitalen Umgebung der Informationsgesellschaft wird dieses Recht noch stärker an Bedeutung gewinnen. Digitalisiertes und digital übertragenes geschütztes

Material ist einer Verwertung durch Vervielfältigung wegen der leichten Kopierbarkeit stärker ausgesetzt als in der Vergangenheit.

Verzug im Rechtswesen die Verzögerung einer fälligen Leistung.

Virus ein sich selbst vervielfältigendes Computerprogramm, welches sich in andere Computerprogramme einschleust. Die Klassifizierung als Virus bezieht sich hierbei auf die Verbreitungs- und Infektionsfunktion. Einmal gestartet, kann es vom Anwender nicht kontrollierbare Veränderungen der Hardwareeinstellungen (z.B. Netzwerkverbindungen), am Betriebssystem oder an der Software verursachen (Schadfunktion).

Vorauskasse bedeutet, dass eine Ware bezahlt wird, bevor diese angekommen ist.

Wandlung Liegt ein Mangel einer gelieferten Sache vor, besteht ein Recht auf Gewährleistung, die bis zur Wandlung gehen kann. Wenn beispielsweise der Videorekorder nicht aufzeichnet, fehlt eine im Verkehr vorausgesetzte Eigenschaft und der Händler ist zur Gewährleistung verpflichtet. Je nach Mangel muss er in erster Linie Verbesserung bewirken oder Austauschen, gelingt das nicht, einen Preisnachlass gewähren oder gar den Kaufpreis gegen Rückgabe der Sache (= Wandlung) zurückerstatten.

Weblog Kunstwort aus „Web“ und „Log“. Webseite, die in (un)regelmäßigen Abständen mit Einträgen befüllt wird.

Werktage Ein Werktag ist ein Tag, an dem üblicherweise gearbeitet wird; in der Regel alle Kalendertage, die nicht Sonn- oder gesetzliche Feiertage sind.

WWW (Abkürzung für World Wide Web) WWW ist ein über das Internet abrufbares Hypertextsystem, wird oft auch als Bezeichnung für das Internet verwendet.

Zollkosten Abgabe, die beim körperlichen Überbringen einer Ware über eine Zollgrenze entsteht. Zölle sind Steuern im Sinne der Abgabenordnung.

Zurverfügungstellungsrecht Eigenes Verwertungsrecht für das interaktive Anbieten von Werken und geschützten Leistungen im Internet oder in anderen interaktiven Diensten.

zwangsweise vollstreckt Die Zwangsvollstreckung ist das gerichtliche Verfahren zur zwangsweisen Durchsetzung der mit einem Vollstreckungstitel (Urteil) ausgestatteten Ansprüche des Gläubigers gegen den Schuldner.